

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**STRATEGI PENGEMBANGAN FASILITAS DAN OBJEK
WISATA AIR TERJUN TUJUH TINGKAT BATANG KOBAN
BERDASARKAN EVALUASI PERSPEKTIF PENGUNJUNG**

TUGAS AKHIR



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik pada
Jurusan Teknik Industri

oleh :

DEFRI OKTAPIANUS
11750214662



FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
PEKANBARU
2021

LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI PENGEMBANGAN FASILITAS DAN OBJEK WISATA
AIR TERJUN TUJUH TINGKAT BATANG KOBAN BERDASARKAN
EVALUASI PERSPEKTIF PENGUNJUNG

TUGAS AKHIR

oleh:

DEFRI OKTAPIANUS

11750214662

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 28 Oktober 2021

Pembimbing I

Nofirza, S.T., M.Sc

NIP. 19771128 200710 1 002

Pembimbing II

Fitriani Surayda Lubis, S.T., M.T

NIP. 19901222 201903 2 015

Ketua Jurusan

Misra Harwati, S.T., M.T

NIP. 19820527 201503 2 002

Hak cipta dimiliki oleh Unsuara Unsuara

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI PENGEMBANGAN FASILITAS DAN OBJEK WISATA
AIR TERJUN TUJUH TINGKAT BATANG KOBAN BERDASARKAN
EVALUASI PERSPEKTIF PENGUNJUNG

TUGAS AKHIR

oleh:

DEFRI OKTAPIANUS
11750214662

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 28 Oktober 2021

Pekanbaru, 28 Oktober 2021

Mengesahkan,

Ketua Jurusan



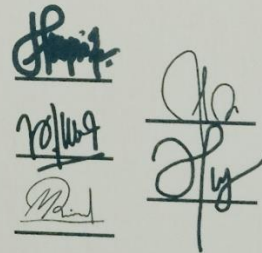
Dr. Hartono, M.Pd
NIP. 19640301 199203 1 003



Mista Hartati, S.T., M.T
NIP. 19820527 201503 2 002

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Harpito, S.T., M.T
Sekretaris I : Nofirza, S.T., M.Sc
Sekretaris II : Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.T
Anggota I : Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T
Anggota II : Muhammad Rizki, M.T., M.B.A



Hak cipta dimiliki oleh UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminkamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,

DEFRI OKTAPIANUS
11750214662

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN



“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (Q.S Al-Insyirah ayat: 5-6) Segala puji dan syukur ku persembahkan bagi sang pengenggam langit dan bumi, dengan Rahmaan Rahiim yang menghampar melebihi luasnya angkasa raya. Dzat yang menganugerahkan kedamaian bagi jiwa-jiwa yang senantiasa merindu akan kemaha besarannya

Lantunan sholawat beriring salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduan pada sang revolusioner Islam, pembangun peradaban manusia yang beradab Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam.

Sesungguhnya aku percaya bahwa ALLAH selalu memberikan yang lebih baik untuk hamba-Nya. Rencana yang kita rancang belum tentu menghasilkan hal terbaik, namun segala sesuatu yang terjadi pasti memberikan yang lebih baik. Aku percaya, tidak ada satupun yang mampu menghalang jika atas izin-Nya suatu hal yang dikira tidak mungkin namun dapat terjadi dengan indah. Yak inilah, hanya Dia yang Maha Mengetahui segala hal, baik yang terlihat maupun yang tersembunyi.

Ku persembahkan.....

Kepada kedua orang tuaku, Ayahku yang bernama Syahrin dan Ibuku yang bernama Nurbaini, dan kedua Kakakku Delita Asmar dan Dewi Lestari, keluarga besarku, sahabat dan teman yang selalu ada untukku berbagi, mendengar segala keluh kesahku serta selalu mendoakanku. Kedua orangtuaku adalah hadiah terindah yang ALLAH berikan untukku dalam meraih impian dan cita-cita serta mendapat RidhoNya...

Pekanbaru, Oktober 2021

Defri Oktapianus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN Suska Riau

Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

STRATEGI PENGEMBANGAN BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN OBJEK WISATA AIR TERJUN TUJUH TINGKAT BATANG KOBAN

DEFRI OKTAPIANUS

11750214662

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas NO.155 Pekanbaru

ABSTRAK

Objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban berada di Desa Lubuk ambacang, Kecamatan Hulu Kuantan, Kuansing, Riau. Merupakan sebuah wisata air terjun yang bertingkat tujuh. Tolak ukur permasalahan ialah harus dilakukannya perbaikan pelayanan dan strategi perbaikan untuk memicu maksimalnya pemanfaatan, serta pengembangan objek Wisata, Menganalisa kualitas pelayanan dan fasilitas objek wisata serta Menentukan strategi alternatif dalam upaya pengembangan objek wisata. Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga memperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi wisatawan objek wisata terhadap layanan yang telah diterima. *Blue Ocean Strategy* merupakan metode yang menantang perusahaan untuk keluar dari samudera merah persaingan berdarah dengan cara menciptakan ruang pasar yang belum ada pesaingnya, memfokuskan pada penciptaan nilai dengan melakukan inovasi. Diperoleh hasil untuk memperbaiki seluruh indikator pelayanan, menerapkan strategi peningkatan dan penciptaan aspek pos registrasi, musholah, wahana air dan warung sebagai langkah menjauh dari zona persaingan.

Kata kunci: Air terjun 7 tingkat batang koban, *Servqual*, *Blue Ocean Strategy* (BOS)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

STRATEGI PENGEMBANGAN BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN OBJEK WISATA AIR TERJUN TUJUH TINGKAT BATANG KOBAN

DEFRI OKTAPIANUS
11750214662

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas NO.155 Pekanbaru

ABSTRACT

The 7-level Batang Koban waterfall tourist attraction is located in Lubuk Ambacang Village, Hulu Kuantan District, Kuansing, Riau. It is a seven-story waterfall tour. The benchmark of the problem is that service improvements and improvement strategies must be carried out to trigger maximum utilization and development of tourism objects, analyze the quality of services and facilities of tourist objects and determine alternative strategies in efforts to develop tourist objects. The Servqual method is a method used to measure service quality from the attributes of each dimension, so as to obtain a gap value which is the difference between the perceptions of tourist attractions and the services that have been received. Blue Ocean Strategy is a method that challenges companies to get out of the red ocean of bloody competition by creating an unrivaled market space, focusing on creating value by innovating. The results were obtained for improving all service indicators, implementing improvement strategies and creating aspects of registration posts, prayer rooms, water rides and stalls as a step away from the competition zone.

Keywords: Batang Koban waterfall 7 levels, Servqual, Blue Osean Strategy (BOS)



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul **“STRATEGI PENGEMBANGAN BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN OBJEK WISATA AIR TERJUN TUJUH TINGKAT BATANG KOBAN”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, ST., MT selaku Ketua Progam Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, ST., MT selaku Sekretaris Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Nofirza, ST, M.Sc selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Fitriani Surayya Lubis, S.T, M.T selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Ibu Merry Siska S.T, M.T dan Bapak Ismu Kusumanto S.T, M.T selaku Pembimbing Akademis, yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu untuk berkonsultasi hingga selesainya laporan Tugas Akhir ini.
 7. Bapak dan Ibu Dosen Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan.
 8. Pihak Instansi Objek Wisata Air Terjun 7 Tingkat Batang Koban yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu pada saat observasi.
 9. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Syahrin, Ibu Nurbaini dan Kakak-kakak, serta seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta doa'a restu sehingga dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Progam Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 10. Teman-Teman terbaik di angkatan 2017 terkhusus kepada kelas 17 D Papa royal dan Awkamek yang telah terus memberikan semangat selama berada diproses perkuliahan.
 11. Nurfadillah Insani yang telah bersusah payah mendesak rasa semangat agar cepat menyelesaikan kuliah walaupun selalu santai dengan kegiatan yang dilakukan sehari-hari
- Penulis menyadari masih terdapat kekurangan pada penulisan laporan ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari laporan tugas akhir ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, Oktober 2021
Penulis

(Defri Oktapianus)

DAFTAR ISI

COVER	xi
LEMBAR PERSETUJUAN	xii
LEMBAR PENGESAHAN	xiii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	xiv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vxi
LEMBAR ABSTRAK.....	vixi
LEMBAR ABSTRACT.....	vixii
KATA PENGANTAR.....	xix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR RUMUS	xvxi
DAFTAR LAMPIRAN	xvixi

BAB I

PENDAHULUAN.....	1
1 Latar Belakang	1
1 Rumusan Masalah	5
1 Batasan Masalah.....	6
1 Tujuan Penelitian.....	6
1 Manfaat Penelitian.....	6
1 Posisi Penelitian	6
1 Sistematika Penulisan.....	8

BAB II

LANDASAN TEORI.....	10
2 Pengertian Objek Wisata	10
2 Manajemen strategi	10
2.1 Konsep Strategi	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.2	Strategi Pengembangan Wisata.....	13
2.3	Kualitas Pelayanan	16
2.3.1	Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2	Loyalitas Pelanggan	18
2.4	Kuesioner.....	19
2.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	20
2.5.1	Uji Validitas	21
2.5.2	Uji Reliabilitas	22
2.6	Metode <i>Servqual</i>	23
2.7	Metode <i>Ocean Blue Strategy</i>	26
2.8	Prinsip <i>Blue Ocean Strategy</i>	29

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Studi Pendahuluan.....	33
3.2	Observasi dan Studi Pustaka	33
3.3	Identifikasi Masalah	33
3.4	Perumuan Masalah	33
3.5	Tujuan dan Manfaat.....	33
3.6	Batasan Masalah	34
3.7	Pengumpulan Data	34
3.8	Pengolahan Data.....	34
3.9	Analisa.....	37
3.10	Kesimpulan dan Saran	38

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAH DATA		39
4	Pengumpulan Data	39
4.1.1	Profil Instansi	39
4.2	Pengolahan Data.....	40
4.2.1	Penetapan Sampel	40
4.2.2	Metode <i>SERVQUAL</i>	41
4.2.3	Metode <i>BOS (Blue Ocean Strategy)</i>	49

BAB V		
ANALISA.....		56
5.1. Analisis Kuesionner		56
5.1.1 Analisis Uji Validitas		56
5.1.2 Analisis Uji Reliabilitas		56
5.2 Analisa metode <i>Servqual</i>		57
5.3 Analisa metode <i>Blue Ocean Strategy</i>		61
5.3.1 Kanvas Strategi		61
5.3.2 Kerangka Kerja Empat Langkah.....		61
5.3.3 Analisa Penerapan Fokus		64
5.3.4 Analisa Motto.....		65
BAB VI		
PENUTUP.....		66
6.1 Kesimpulan.....		66
6.2 Saran		66
DAFTAR PUSTAKA.....		68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 1.1	Grafik Persentase Pengunjung via Desa Lubuk Ambacang..	3
Gambar 2.1	Uji Validitas Menggunakan SPSS	21
Gambar 2.2	Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS.....	22
Gambar 2.3	<i>Service Quality Model</i>	24
Gambar 2.4	Kanvas Strategi	28
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	32
Gambar 4.1	Uji Validitas SPSS Harapan Pengunjung.....	44
Gambar 4.2	Uji Validitas SPSS Pengunjung	45
Gambar 4.3	Uji Reliabilitas Harapan	46
Gambar 4.4	Uji Reliabilitas Presepsi	46
Gambar 4.5	Kanvas Strategi	51
Gambar 4.6	<i>Tree Diagram</i>	53

DAFTAR TABEL

HALAMAN

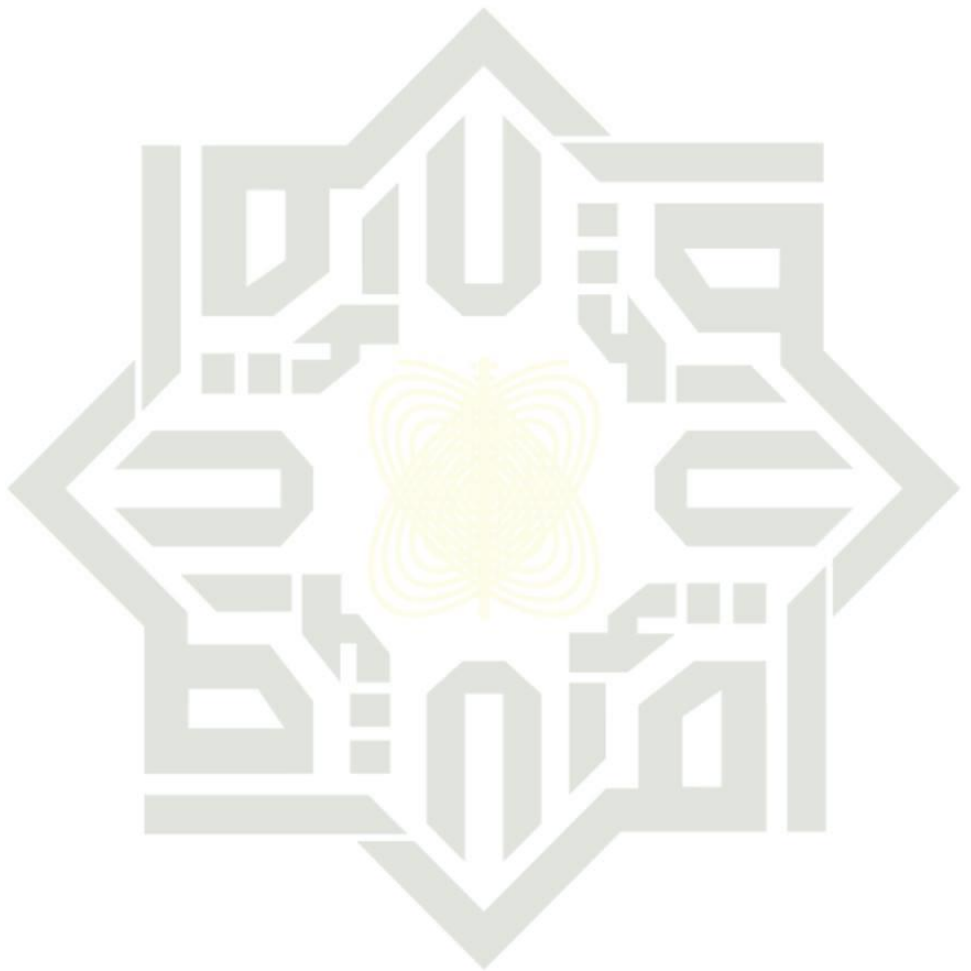
Tabel 1.1	Pengumpulan Kuisisioner pendahuluan	4
Tabel 1.2	Posisi Penelitian	6
Tabel 2.1	Dimensi dan Atribut Model Servqual	26
Tabel 2.2	Perbedaan <i>blue ocean strategi</i> dan <i>red ocean strategi</i>	27
Tabel 4.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.2	Uji validitas Harapan dan Presepsi	43
Tabel 4.3	Gab <i>servqual</i>	47
Tabel 4.4	Nilai Kalitas Pelayana Tiap Dimensi	48
Tabel 4.5	Bauran pemasaran	49
Tabel 4.6	Rata-rata Rekapitulasi Kuesioner Ratting.....	51

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RUMUS

	HALAMAN
Rumus 2.1 <i>Skor Servqual</i>	25
Rumus 2.1 Kualitas (Q).....	25



UIN SUSKA RIAU

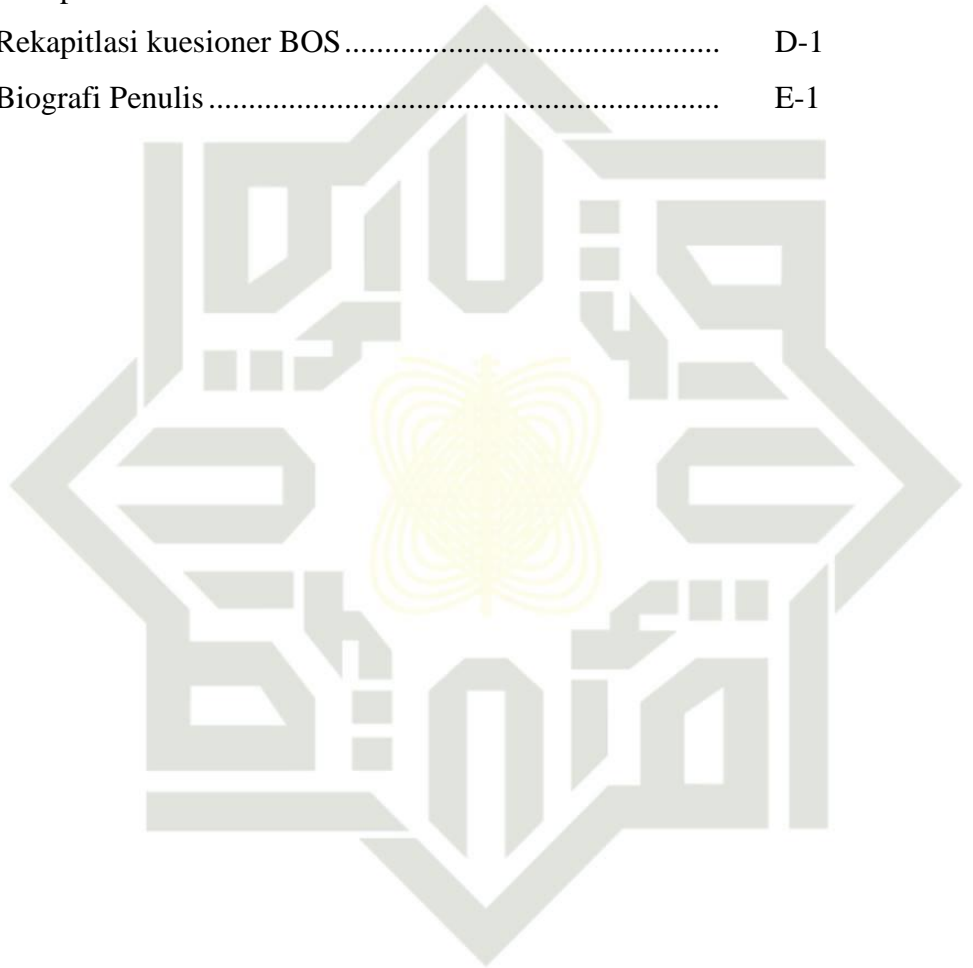
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

HALAMAN

Lampiran 1	Dokumentasi Penelitian	A-1
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	B-1
Lampiran 3	Rekapitulasi Kuesioner Terbuka	C-1
Lampiran 4	Rekapitulasi kuesioner BOS	D-1
Lampiran 5	Biografi Penulis	E-1



UIN SUSKA RIAU

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata ialah suatu industri terbesar yang ada di dunia dengan perkembangan yang sangat pesat, Pariwisata dianggap sebagai sektor industri yang mampu membangun kemandirian suatu negara dan merupakan pendorong kemajuan pertumbuhan sektor-sektor lainnya. Perkembangan sektor pariwisata didirkan oleh banyaknya kunjungan wisatawan yang dapat meningkatkan pemasukan sektor tersebut. Dalam islam juga dijelaskan fungsi dari wisata atau rekreasi pada surah al-an`am ayat 11 – 12 yang berbunyi:

الْمُكَذِّبِينَ عُقْبَةُ كَانَ كَيْفَ أَنْظَرُوا ثُمَّ الْأَرْضِ فِي سِيرُوا قُلْ

Katakanlah: “Berjalanlah di muka bumi, kemudian perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan itu”.

نَفْسِهِ عَلَى كَتَبَ َ اللَّهُ قُلْ َ وَالْأَرْضِ السَّمَوَاتِ فِي مَا لَمَنْ قُلْ
أَنْفُسَهُمْ خَسِرُوا الَّذِينَ َ فِيهِ رَبِّ لَا الْقِيَمَةِ يَوْمَ إِلَى لِيَجْمَعَنَّكُمْ َ الرَّحْمَةِ
يُؤْمِنُونَ لَا فَهُمْ

Katakanlah: “Kepunyaan siapakah apa yang ada di langit dan di bumi”. Katakanlah: "Kepunyaan Allah". Dia telah menetapkan atas Diri-Nya kasih sayang. Dia sungguh akan menghimpun kamu pada hari kiamat yang tidak ada keraguan padanya. Orang-orang yang meragukan dirinya mereka itu tidak beriman”.

Kunjungan wisatawan dipengaruhi oleh kepuasan wisatawan yang berkunjung dengan skala ukuran lamanya kunjungan wisatawan ke lokasi wisata tersebut. Penelitian Stevianus (2014) dan Sulistiyana *et al.* (2015), menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Selain itu, fasilitas merupakan salah satu hal yang penting untuk mengembangkan pariwisata. Ketersediaan fasilitas wisata tersebut merupakan hal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:.

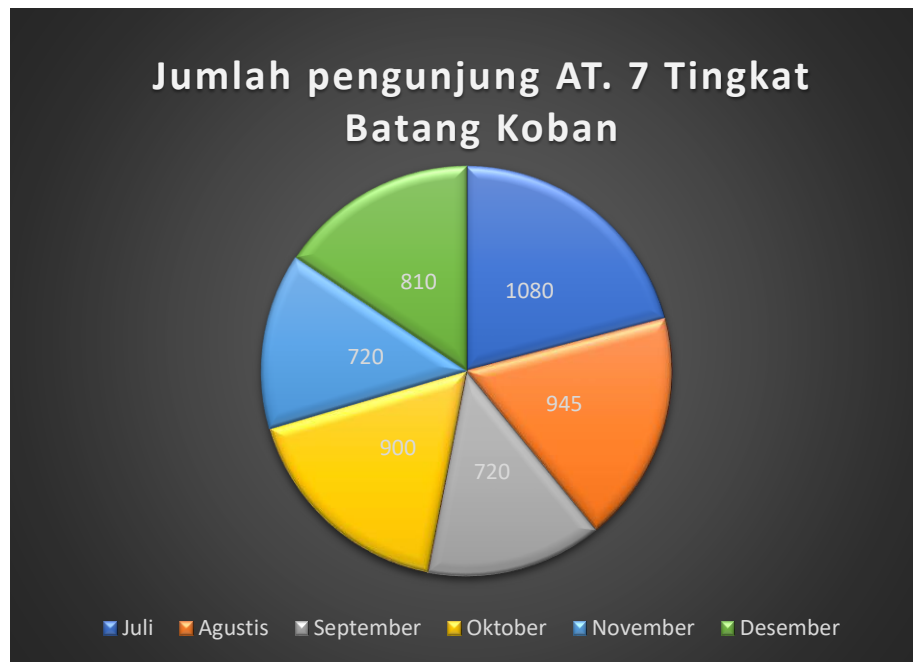
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap pengunjung pun sering memicu terjadinya kehilangan setiap wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata air terjun tujuh tingkat batang koban. Berikut merupakan data persentase pengunjung objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban dari bulan juli sampai dengan desember 2020.



Gambar 1.1 Grafik Persentase Pengunjung via Desa Lubuk Ambacang
Sumber: (Pengumpulan Data, 2021)

setelah dilakukan penyebaran kuisisioner pendahuluan kepada 51 orang pengunjung berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan diketahui bahwasannya sebanyak 58% dari jumlah pengunjung yang berasal dari dalam Kab. Kuantan Singingi dan sebanyak 42% Merupakan pengunjung yang berasal dari luar Kab. Kuantan Singingi, yang diantaranya 56% pengunjung berjenis kelamin laki-laki serta 44% berjenis kelamin perempuan, Dan kisaran usia dari 15 tahun hingga 38 tahun. Berikut merupakan data pengumpulan kuisisioner pendahuluan yang disebarkan kepada 51 responden, hasilnya ialah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Pengumpulan Kuisioner pendahuluan

NO	Pernyataan	Penilaian Responden					Jumlah
		STP	TP	R	P	SP	
1	Speedboat yang digunakan sebagai alat transportasi menuju objek wisata AT. Tujuh Tingkat Batang Koban mudah didapatkan	17	11	19	2	1	51
2	Pengelola objek wisata mengantarkan dan menjemput pengunjung AT. Tujuh Tingkat Batang Koban tepat waktu	18	18	14			51
3	Pengelola objek wisata menyediakan fasilitas lengkap untuk keperluan dan keamanan pengunjung	11	13	22	4		51
4	Pengelola Objek wisata AT. Tujuh Tingkat Batang Koban selalu tanggap dalam memberikan bantuan kepada pengunjung objek wisata	13	18	17	2		51
5	Pengelola objek wisata AT. Tujuh Tingkat Batang Koban selalu <i>empaty</i> terhadap pengunjung objek wisata	10	17	18	5		51

(Sumber : Pengumpulan Data, 2020)

Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwasannya perlu perbaikan dari seluruh indikator kualitas dan system pelayanan pada objek Wisata Air Terjun 7 Tingkat Batang Koban. Tolak ukur berdasarkan observasi yang dilakukan ialah harus dilakukannya perbaikan pelayanan dan strategi perbaikan agar dapat memicu maksimalnya pemanfaatan, serta pengembangan objek Wisata Air Terjun 7 Tingkat Batang Boban. Oleh karena itu metode *Servqual*, dan *Blue Ocean Strategy* digunakan dalam pemecahan masalah ini. Metode *serqual* digunakan sebagai alat untuk menganalisa pelayanan yang ada pada objek wisata air terjun tujuh tingkat batang koban, Pada penelitian sebelumnya oleh Jajang dkk 2018 telah digunakan

metode ini dengan tujuan untuk Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pada objek wisata Pantai Pulau Merah. Sedangkan pendekatan BOS digunakan sebagai strategi pengembangan agar objek wisata air terjun tingkat batang koban lebih baik lagi kedepannya, dimana pendekatan ini telah digunakan untuk Mengetahui rancangan dan strategi yang sebaiknya di jalankan oleh pihak perusahaan berdasarkan perbandingan dengan perusahaan lain seperti produk, harga, biaya transportasi, dan kualitas yang digunakan PT. INTI LAUTAN FAJAR ABADI (Adicandra, 2017).

Metode *Servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa, Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi wisatawan air terjun tujuh tingkat batang koban terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima nantinya (Kartika dan maulana, 2018).

Metode *Blue Ocean Strategy* merupakan salah satu landasan strategi yang peranannya cukup besar dengan target daerah daerah yang belum tersentuh oleh pesaingnya. Metode ini menantang perusahaan untuk keluar dari samudera merah persaingan berdarah dengan cara menciptakan ruang pasar yang belum ada pesaingnya, sehingga kata kompetisi pun menjadi tak relevan, Konsepnya memfokuskan pada penciptaan nilai dengan melakukan inovasi. Inovasi nilai diciptakan dalam wilayah dimana tindakan perusahaan secara positif mempengaruhi struktur biaya dan tawaran nilai bagi pembeli (Elisa, 2017).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dipaparkan di atas, Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah: “Bagaimana strategi pengembangan berdasarkan prespektif pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan objek wisata air terjun tujuh tingkat batang koban”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.3

Batasan Masalah

Diperlukan ruang lingkup agar penelitian serta Batasan yang jelas agar pembahasan dalam penelitian lebih terarah dan tidak melebar luas, Adapun Batasan masalah pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

Data pendahuluan hanya diambil berdasarkan jumlah pengunjung di hari sabtu dan minggu dari bulan juli hingga desember 2020

Pengebaran kuesioner dilakukan secara online berdasarkan *google form*

1.4

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada pelaksanaan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Menganalisa kualitas pelayanan dan fasilitas objek wisata Air terjun 7 tingkat batang koban.
2. Menentukan strategi alternatif dalam upaya pengembangan objek wisata Air terjun 7 tingkat batang koban.

1.5

Manfaat Penelitian

Dari pelaksanaan penelitian yang dilakukan diharapkan hasilnya bermanfaat bagi banyak pihak nantinya. Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini ialah sebagai berikut:

Mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas objek wisata Air terjun 7 tingkat batang koban.

Mengetahui strategi alternatif dalam upaya pengembangan objek wisata Air terjun 7 tingkat batang koban.

1.6

Posisi Penelitian

Agar tidak terjadinya penyimpangan terhadap penelitian yang dilakukan berikut merupakan posisi dari penelitian yang dilaksanakan.

Tabel 1.2 Posisi Penelitian

No	Judul dan Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
1	Analisis SWOT pada objek wisata air panas banjar di masa pandemi covid-19 (Satya, 2020).	Mengekspos objek wisata air panas banjar di masa pandemi covid-19	<i>Analisis SWOT</i>	Mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak pengelolaan setelah mengetahui SWOT di objek wisata Air Panas Banjar untuk mengembangkan objek wisata tersebut.
2	Analisis kepuasan pelanggan untuk Merancang strategi pemasaran Menggunakan metode servqual dan swot di Kedai xyz	Minat beli Kembali di kedai xyz berkurang sehingga tidak memenuhi target yang di harapkan.	<i>Servqual, dan Analisi SWOT.</i>	Mengetahui Rekomendasi usulan perbaikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan
3	Analisis kualitas pelayanan dan strategi pengembangan wisata edukasi sentulfresh indonesia bogor jawa barat (Jordan, 2018)	Ketatnya persaingan antar usaha sejenis baik yang baru memulai maupun yang sudah lebih dulu dikenal oleh konsumen,	<i>Servqual, dan Analisi SWOT.</i>	Mengetahui Strategi alternatif yang menjadi prioritas untuk merealisasikan pengembangan fasilitas pada lahan tersisa disertai dengan perbaikan dan pembenahan pada fasilitas yang sudah ada.
4	STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS BERDASARKAN BLUE OCEAN STRATEGY PADA PT. INTI LAUTAN FAJAR ABADI (Adicandra, 2017).	Bagaimana cara pengembangan bisnis pada PT. inti lautan fajar abadi	<i>BLUE OCEAN STRATEGY</i>	Mengetahui rancangan dan strategi yang sebaiknya di jalankan oleh pihak perusahaan berdasarkan perbandingan dengan perusahaan lain seperti produk, harga, biaya transportasi, dan kualitas yang digunakan PT. INTI LAUTAN FAJAR ABADI

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

ipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi (Jajang dkk, 2018).	Bagaimana mengevaluasi agar konsumen tertarik berkunjung Kembali ke objek wisata Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi	<i>Servqual</i>	Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pada objek wisata Pantai Pulau Merah
6	STRATEGI PENGEMBANGAN BERDASARKAN PRESPEKTIF PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN OBJEK WISATA AIR TERJUN TUJUH TINGKAT BATANG KOBAN	Bagaimana system pelayanan dan strategi mengembangkan potensi objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban	<i>Servqual dan Blue ocean strategi</i>	Menganalisa system pelayanan dan menentukan strategi alternatif dalam upaya pengembangan objek wisata Air terjun 7 tingkat batang koban.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian strategi pengembangan berdasarkan prespektif pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan objek wisata air terjun tujuh tingkat batang koban ialah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan praktikum, manfaat praktikum, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi penjelasan secara teoritis tentang konsep dan teori yang relevan tentang metode-metode yang akan digunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB III

BAB IV

BAB V

BAB VI

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam pengolahan data, perhitungan ataupun pembahasan yang berkaitan dengan penelitian yang dibahas pada laporan ini.

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang langkah-langkah yang dilakukan pada proses penelitian ini.

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini menyajikan dan menjelaskan bagaimana proses pengumpulan data yang kemudian diselesaikan dengan metode yang digunakan dalam penelitian sehingga mendapat suatu hasil dari pengolahan data tersebut.

ANALISA

Pada bab ini berisikan tentang analisa terhadap pengumpulan dan pengolahan data pada bab sebelumnya.

PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa hasil pembahasan sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Objek Wisata

Objek wisata merupakan sebuah tempat rekreasi atau tempat berwisata, objek wisata dapat berupa wisata alam seperti gunung, danau, sungai, pantai laut, ataupun seperti objek bangunan seperti banteng, museum dan lainnya. Sedangkan pariwisata merupakan suatu hal yang berkaitan dengan suatu perjalanan rekreasi atau berkunjung. Adapun jenis pariwisata yaitu meliputi Pariwisata Bahari, Lokal, Masa Purbakala, Remaja, dan Wana (Hutan).

Pariwisata adalah salah satu dari industri baru, yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup dan dalam mengaktifkan sektor produksi lain di dalam suatu daerah.

2.2 Manajemen strategi

Manajemen mempunyai arti yang sangat luas, dapat berarti proses, seni, ataupun ilmu. Dikatakan proses karena manajemen memiliki beberapa tahapan dalam mencapai tujuan yaitu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Dikatakan sebagai seni karena manajemen merupakan suatu cara atau alat bagi seorang manajer dalam mencapai tujuan di mana penerapan dan penggunaannya tergantung pada masing-masing manajer yang sebagian besar dipengaruhi oleh kondisi dan pembawaan manajer itu sendiri. Sedarmayanti (2013:6) membuat definisi yang menyatakan bahwa Manajemen adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengawasi kegiatan sumber daya atau karyawan, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Manajemen adalah seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan

Berdasarkan pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas peneliti sampai pada pemahaman bahwa, manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran dan

tujuan perusahaan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien.

Organisasi harus memiliki strategi dalam pencapaian suatu tujuan. Strategi disusun dengan perencanaan-perencanaan organisasi dengan tahapan berupa analisis lingkungan internal dan eksternal. Sebelum membahas lebih lanjut tentang pengertian manajemen strategik, terlebih dahulu penulis menjabarkan pengertian manajemen dan strategik itu sendiri.

Manajemen strategi adalah suatu seni (keterampilan), teknik dan juga ilmu untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengevaluasi serta mengawasi berbagai keputusan fungsional organisasi (bisnis dan non bisnis) yang selalu dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal, yang senantiasa berubah sehingga dapat memberikan kemampuan kepada organisasi untuk mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan (setiawati, 2020).

2.2.1 Konsep Strategi

Konsep strategi merupakan sebuah konsep yang perlu dipahami dan diterapkan oleh setiap pengusaha dalam segala macam bidang usaha. Pimpinan suatu organisasi setiap hari berusaha mencari kesesuaian antara kekuatan-kekuatan internal perusahaan dan kekuatan-kekuatan eksternal (peluang dan ancaman) suatu pasar.

Definisi strategi pertama yang dikemukakan oleh Chandler menyebutkan bahwa strategi adalah tujuan jangka panjang dari suatu perusahaan, serta pendayagunaan dan alokasi semua sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan tersebut. Pemahaman yang baik mengenai konsep strategi dan konsep-konsep lain yang berkaitan sangat menentukan suksesnya strategi yang disusun. Konsep-konsep tersebut adalah sebagai berikut:

Distinctive Competence

Adalah tindakan yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat melakukan kegiatan lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Suatu perusahaan yang memiliki kekuatan yang tidak mudah ditiru oleh perusahaan pesaing dipandang sebagai perusahaan yang memiliki *Distinctive Competence*. Hal

ini menjelaskan kemampuan spesifik suatu organisasi. Menurut Day dan Wenshey identifikasi distinctive competence dalam suatu organisasi meliputi keahlian tenaga kerja dan kemampuan sumber daya. Dua faktor tersebut menyebabkan perusahaan dapat lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. Keahlian sumber daya manusia yang tinggi muncul dari kemampuan membentuk fungsi khusus yang lebih efektif dibandingkan dengan pesaing. Misalnya, menghasilkan produk yang kualitasnya lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing dengan cara memahami secara detail keinginan konsumen serta membuat program pemasaran yang lebih baik daripada program pesaing. Perusahaan dapat mengetahui secara tepat keinginan konsumen sehingga dapat menyusun strategi-strategi pemasaran yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya.

2. *Competitive Advantage*

merupakan kegiatan spesifik yang dikembangkan oleh perusahaan agar lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. Keunggulan bersaing disebabkan oleh pilihan strategi yang dilakukan perusahaan untuk merebut peluang pasar. Menurut Potter ada tiga strategi yang dapat dilakukan perusahaan untuk memperoleh keunggulan bersaing yaitu *cost leadership*, diferensiasi, dan fokus. Perusahaan dapat memperoleh keunggulan bersaing yang lebih tinggi dibandingkan dengan pesaingnya jika dapat memberikan harga jual yang lebih murah daripada harga yang diberikan oleh pesaingnya dengan nilai/kualitas produk yang sama. Harga jual yang lebih rendah dapat dicapai oleh perusahaan tersebut karena dia memanfaatkan skala ekonomis, efisiensi produk, penggunaan teknologi, kemudahan akses dengan bahan baku, dan sebagainya. Perusahaan juga dapat melakukan strategi diferensiasi dengan menciptakan persepsi terhadap brand image nilai tertentu pada konsumennya, misalnya persepsi terhadap keunggulan kinerja produk, inovasi produk, pelayanan yang lebih baik, dan yang lebih unggul. Selain itu strategi fokus juga dapat diterapkan untuk memperoleh keunggulan bersaing sesuai dengan segmentasi dan pasar sasaran yang diharapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.2 Strategi Pengembangan Wisata

Menurut Yoeti (1996, h. 170), wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan sementara waktu ke tempat atau daerah yang sama sekali masih asing baginya. Oleh karena itu sebelum seorang wisatawa melakukan perjalanan wisatanya, terlebih dahulu kita menyediakan prasarana dan sarana pariwisata seperti berikut:

1. Fasilitas transportasi
2. Fasilitas akomodasi
3. Fasilitas Catering Service
4. Obyek dan atraksi wisata
5. Aktivitas rekreasi
6. Fasilitas pembelanjaan
7. Tempat atau toko

Semua ini merupakan prasarana dan sarana kepariwisataan yang harus diadakan sebelum kita mempromosikan suatu daerah tujuan wisata. Sedangkan mengenai prasarana (infrastruktur) adalah semua fasilitas yang dapat memungkinkan proses perekonomian berjalan dengan lancar sedemikian rupa. Dalam melaksanakan fungsi dan peranannya dalam pengembangan pariwisata di daerah, pemerintah daerah harus melakukan berbagai upaya dalam pengembangan sarana dan prasarana pariwisata. Sarana pariwisata terbagi menjadi tiga bagian penting (Nurhadi, dkk) yaitu:

Sarana Pokok Pariwisata (*Main Tourism Superstructures*) adalah: Hotel, Villa, Restoran.

Sarana Pelengkap Pariwisata (*Supplementing Tourism Superstructures*) adalah: wisata budaya dan wisata alam.

Sarana Penunjang Pariwisata (*Supporting Tourism Superstructures*) seperti pasar seni, kuliner, oleh-oleh dan cinderamata kerajinan khas daerah.

Didalam pengembangannya objek wisata membutuhkan suatu variabel terkontrol yang digabungkan sehingga menghasilkan tanggapan yang diharapkan dari pasar sasaran. terdapat 7 unsur marketing mix yaitu produk, price, promotion, place, participant, proses, dan physical evidence (Nuary, 2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Product Produk adalah bagian penting dalam sebuah program pemasaran. Strategi produk dapat berpengaruh pada strategi pemasaran lainnya. Pembelian suatu produk bukan hanya sekedar untuk memiliki produk tersebut tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Mengelola perencanaan dan pengembangan produk atau jasa yang tepat untuk dipasarkan dengan mengubah produk atau jasa yang ada dan menambah atau mengambil tindakan yang lain yang mempengaruhi bermacam-macam produk atau jasa.

Price Harga adalah pengorbanan ekonomis yang dilakukan pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa. Harga juga merupakan elemen penting dalam pengambilan keputusan pembelian suatu produk atau jasa. Suatu harga dikatakan mahal, murah atau biasa saja tergantung pada penilaian secara individu atau latar belakang setiap konsumen atau pelanggan. Suatu sistem manajemen perusahaan harus menetapkan harga dasar sekaligus mempertimbangkan biaya operasional lainnya.

3. *Promotion* Promosi adalah kegiatan mengkomunikasikan informasi dari penjual kepada konsumen atau pihak lain dalam saluran penjualan untuk mempengaruhi sikap dan perilaku. Melalui periklanan suatu perusahaan mengarahkan komunikasi persuasif pada pembeli sasaran dan masyarakat melalui media-media yang disebut dengan media massa seperti koran, majalah, tabloid, radio, televisi dan direct mail. Media promosi yang dapat digunakan pada bisnis ini antara lain (1) periklanan, (2) promosi penjualan, (3) publisitas dan hubungan masyarakat, dan (4) pemasaran langsung. Penentuan media promosi yang akan digunakan didasarkan pada jenis dan bentuk produk itu sendiri

Place Saluran distribusi terdiri dari seperangkat lembaga yang melakukan segala kegiatan (fungsi) yang digunakan untuk menyalurkan produk dan status pemiliknya dari produsen ke konsumen. Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa saluran distribusi suatu barang adalah keseluruhan kegiatan atau fungsi untuk memindahkan produk disertai dengan hak pemiliknya dari produsen ke konsumen akhir atau pemakai industri. Distribusi berkaitan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan kemudahan memperoleh produk di pasar dan tersedia saat konsumen mencarinya. Distribusi memperlihatkan berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menjadikan produk atau jasa diperoleh dan tersedia bagi konsumen sasaran. Memilih dan mengelola saluran perdagangan yang dipakai untuk menyalurkan produk atau jasa untuk melayani pasar sasaran, serta mengembangkan sistem distribusi untuk pengiriman dan perniagaan produk secara fisik.

People Yang dimaksud partisipan disini adalah karyawan penyedia jasa layanan maupun penjualan, atau orang-orang yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses layanan itu sendiri, diantaranya seperti para reception, dokter, tenaga penjual dan beauty therapis. Elemen dari orang adalah karyawan perusahaan, konsumen, dan konsumen lain. Semua sikap dan tindakan karyawan, cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penyampaian jasa.

6. *Process* Proses adalah kegiatan yang menunjukkan bagaimana pelayanan diberikan kepada konsumen selama melakukan pembelian barang seperti pengelola klinik melalui front liner sering menawarkan berbagai macam bentuk pelayanan untuk tujuan menarik konsumen, fasilitas pengiriman produk, pembelian tiket, credit card, card member, dan fasilitas layanan yang berpengaruh pada image perusahaan.

Physical evidence Fasilitas pendukung merupakan bagian dari pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting. Karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang memerlukan fasilitas pendukung di dalam penyampaian. Hal ini akan semakin memperkuat keberadaan dari jasa tersebut. Karena dengan adanya fasilitas pendukung secara fisik, maka jasa tersebut akan dipahami oleh pelanggan. Unsur yang termasuk dalam sarana fisik antara lain lingkungan atau bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya.

2.3

Kualitas Pelayanan

Salah satu elemen terpenting yang menjadi pertimbangan oleh konsumen dalam memakai produk atau jasa ialah kualitas pelayanan. Pelayanan ialah suatu penilaian yang berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Hal ini didasari oleh tiga landasan konseptual utama (Putri, 2017) yaitu:

Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang

Presepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual pelayanan.

Evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

Dalam penelitian Putri (2017), cara meningkatkan kualitas pelayanan pada suatu perusahaan memiliki banyak faktor yang menjadi pertimbangan, diantaranya:

1. Mengidentifikasi determinasi utama kualitas jasa
2. Mengelola harapan pelanggan
3. Mengelola mutu kualitas pelanggan
4. Harapan pelanggan

2.3.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Hutasoit, 2011) Apabila kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan. akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan (Rohaeni dan marwah, 2017).

Kepuasan pelanggan menurut Zaithaml dan Bitner ialah respon atau tanggapan konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai keistimewaan produk atau jasa itu sendiri, yang menyajikan kesenangan bagi konsumen dan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Maka kepuasan pelanggan merupakan rasa bahagian atau perasaan senang yang timbul pada diri seseorang akibat kebutuhan atau keinginan yang terpenuhi, meskipun dalam mendapatkannya memerlukan usaha atau pengorbanan. Kepuasan ini didapatkan oleh konsumen atau pelanggan berdasarkan hasil evaluasi atas fitur produk yang atau jasa yang digunakan dalam pemenuhan kebutuhan mereka, yang mana kinerja sesuai atau bahkan melebihi harapan (Rasyid, 2017).

Didalam kepuasan seorang pelanggan terdapat nilai kepercayaan yang diartikan sebagai harapan pelanggan bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Saidani (2019), ada beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepercayaan konsumen dalam menggunakan suatu produk atau jasa, antara lain:

1. Yakin bahwa produk yang digunakan bekerja dengan baik
2. Hasil yang ditunjukkan oleh produk itu memiliki integritas
3. Percaya terhadap fitur yang disediakan
4. Percaya bahwa kualitas produk dapat diandalkan

Kepuasan konsumen atau pelanggan ditentukan oleh pendapat konsumen atau pelanggan itu sendiri. Konsumen atau pelanggan akan merasa puas jika harapan dari pelanggan itu sendiri sesuai dengan realitanya. Menurut Irawan (2009:37) ada 5 (lima) driver utama kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

Kualitas produk.

Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. kualitas produk terdiri dari enam elemen yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, reabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas produk yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Harga

Harga di artikan sebagai nilai yang di tukarkan oleh konsumen dengan dengan menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan dalam membeli produk ataupun jasa. Pelanggan atau konsumen akan rela mengeluarkan sejumlah uang untuk produk ataupun jasa ynag ingin di belinya, jika kualitas produk ataupun jasa tersebut sesuai dengan yang di harapkan konsumne , maka kosumen akan merasa puas.

Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayannan memiliki lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Faktor manusia memegang konstribusi 70% oleh karena itu tidak mengherankan kualitas pelayanan sulit ditiru dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen ataupun pelanggan, diperlukan penegasan sikap ataupun perilaku dari karyawan itu sendiri.

4. Faktor emosional (Emotional factor)

Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, danefisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya.

2.3.2 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Seorang pemasar sangat mengharapkan akan dapatnya untuk mempertahankan pelanggannya dalam waktu yang lama. Sebab apabila perusahaan memiliki seorang pelanggan yang loyal, maka hal itu dapat menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Loyalitas merupakan dampak jangka panjang dari

kepuasan pelanggan. Pada tingkat tertentu, kepuasan mampu membangun loyalitas pelanggan (Thung, 2019).

Kondisi psikologis yang berkaitan dengan sikap terhadap produk atau jasa yang membentuk keyakinan, menetapkan suka atau tidak sukanya, dan memutuskan apakah ia ingin mengkonsumsi atau memakai produk maupun jasa ialah pengertian dari loyalitas, sedangkan loyalitas konsumen merupakan perilaku konsumen terhadap *brand* dari sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak *brand* dimasa akan datang, kemungkinan pelanggan mengubah dukukannya terhadap *brand*, berapa kemungkinan keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra positif terhadap suatu produk atau jasa (Putri, 2017).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwasanya loyalitas lebih ditujukan pada suatu perilaku dengan pembelian rutin berdasarkan unit pengambilan keputusan atau dalam artian lain merupakan komitmen pelanggan untuk berlangganan atau pembelian produk ulang atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang.

2.4 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan komunikasi dengan sumber data. Tujuan kuesioner yaitu untuk membantu ekstrak data dari responden. Yang memiliki fungsi untuk panduan standar untuk pewawancara yang masing -masing perlu mengajukan pertanyaan dengan cara yang persis sama. Biasanya pertanyaan disampaikan dengan pelaksanaan masing -masing individu. Iterasi yang dimulai sebagai draft kasar dan melalui perbaikan terus -menerus, akan dikonversi secara tepat dan diformat dalam dokumen biasanya terdapat pada kuesioner yang baik. Dalam mendesain kuesioner, tidak ada prosedur yang pasti dalam menghasilkan kuesioner yang baik (Risanty dan Sopiyan, 2017). Ada dua jenis pertanyaan yang ditanyakan pada kuisisioner antara lain ialah:

Pertanyaan terbuka.

Merupakan pertanyaan yang memberikan pilihan-pilihan respons yang diterima harus bisa diterjemahkan dengan jelas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertanyaan tertutup

Merupakan pernyataan yang membatasi atau menutup pilihan-pilihan respons yang tersedia bagi responden.

Menurut Aaker (1995) ada beberapa cara untuk membuat kuisisioner yaitu (Risanty dan Sopiyan, 2017):

1. Merencanakan hal-hal yang akan diukur
2. Memformulasikan pertanyaan agar didapatkan informasi yang dibutuhkan.
3. Memutuskan tata bahasa dan perintah dari pertanyaannya, serta layout kuesioner.
4. Menggunakan sample yang kecil, test kuesioner untuk ambiguitas dan hal-hal yang belum dicantumkan.
5. Memeriksa dan memperbaiki permasalahan

2.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010) Dari permasalahan maka akan muncul tujuan penelitian yang mengandung variabel-variabel penelitian. Untuk mengetahui jawaban tujuan penelitian tersebut, maka di perlukanlah data. Data yang dimaksud merupakan gambaran variabel yang akan diteliti. Data yang benar akan membawa pada hasil atau kesimpulan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi. Benar atau tidaknya data tergantung pada baik atau tidaknya instrumen pengumpul data yang dilakukan atau pengukur objek dari suatu variabel penelitian (Yusup, 2018).

Menurut Arikunto (2010) dalam instrument penelitian tergantung dari baik atau tidaknya instrument itu sendiri berdasarkan validitas dan reliabilitasnya. Validitas instrumen akan menilai sejauh mana pengukuran yang tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, sementara itu reliabilitas memperlakukan sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercayai karena keadaannya. Instrumen yang di katakan valid yaitu saat mengungkap data dari variabel secara tepat dan tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya sedangkan pada instrumen yang di katakan reliabel yaitu ketika data yang di uji bisa dipercaya (Yusup, 2018).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Sugiyono (2014), Adapun beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi validitas dan reliabilitas suatu alat ukur (instrumen) selain instrumen itu sendiri adalah pengguna alat ukur yang melakukan pengukuran dan subjek yang diukur, Tetapi faktor-faktor yang dimaksud bisa diatasi dengan cara melakukan pengujian yaitu berupa uji validitas dan reliabilitas yang sesuai. Pengujian ini dilakukan untuk menjaga validitas dan reliabilitasnya dan untuk mengatasi pengaruh dari pengguna alat ukur, maka di perlukan meningkatkan kemampuannya dalam menggunakan alat ukur tersebut. Satu faktor lain yang dapat mempengaruhi validitas dan reliabilitas instrumen adalah faktor subjek yang diukur. Untuk mengatasi hal tersebut, maka peneliti harus dapat mengendalikan subjek (Yusup, 2018)

2.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji validasi yang digunakan untuk mengukur keakuratan kuisioner dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen layanan publik yang dilakukan. Validasi dalam penelitian merupakan validasi item, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total (Sutriyono, 2016). Adapun contoh uji validitas menggunakan software SPSS adalah sebagai berikut:

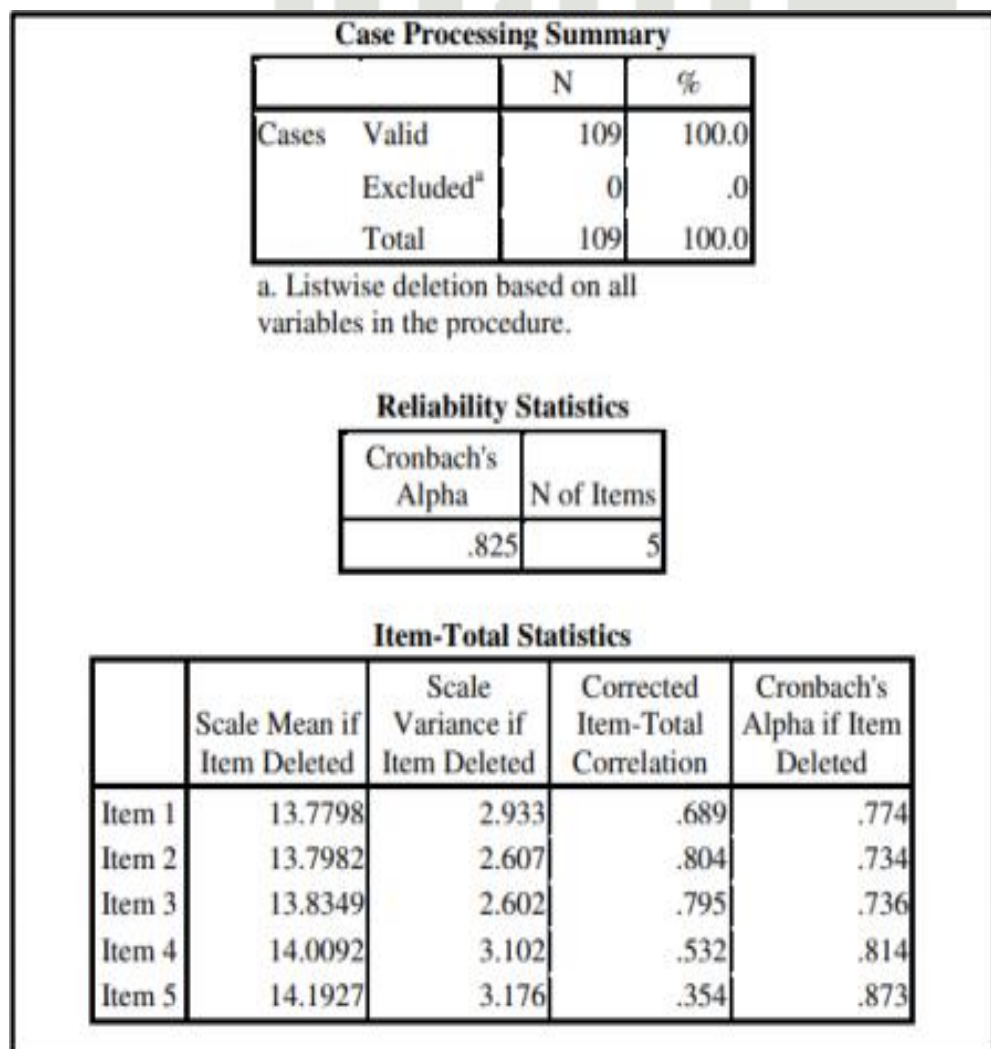
		X1	X2	X3	X4	X5	skortotal
X1	Pearson Correlation	1	.762**	.737**	.417**	.239*	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.012	.000
	N	109	109	109	109	109	109
X2	Pearson Correlation	.762**	1	.879**	.499**	.309**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	109	109	109	109	109	109
X3	Pearson Correlation	.737**	.879**	1	.480**	.329**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	109	109	109	109	109	109
X4	Pearson Correlation	.417**	.499**	.480**	1	.326**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	109	109	109	109	109	109
X5	Pearson Correlation	.239*	.309**	.329**	.326**	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.000	.001		.000
	N	109	109	109	109	109	109
skortotal	Pearson Correlation	.802**	.887**	.882**	.697**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	109	109	109	109	109	109

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 2.1 Uji Validitas Menggunakan SPSS
(Sumber: Sutriyono, 2016)

2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan atau kehandalan hasil suatu pengukuran, pengukuran yang dapat dipercaya adalah pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi. Secara teori koefisien reliabilitas antara 0 sampai dengan 1, tetapi kenyataannya belum pernah ada pengukuran yang mencapai koefisien 1. Hal tersebut dikarenakan kesempurnaan itu tidak akan terjadi, dimana faktor manusia sebagai pelaku peneliti merupakan faktor error yang potensial (Sutriyono, 2016). Adapun contoh Uji Reliabilitas menggunakan software SPSS adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2 Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS
(Sumber: Sutriyono, 2016)

2.6 Metode Servqual

Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah Gap. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan. Dalam model Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Definisi pada tiga landasan konseptual utama, yakni (Jiwantara, dkk) :

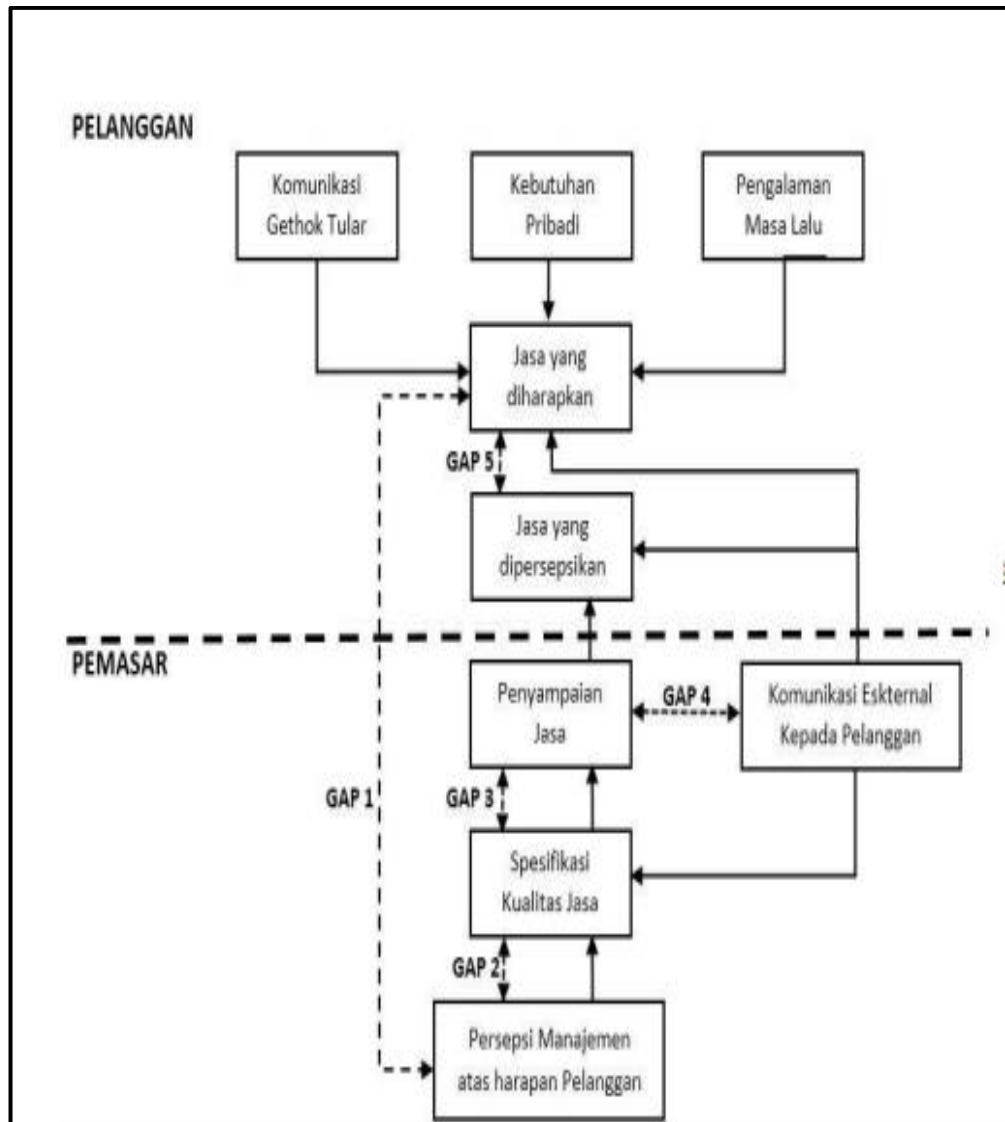
1. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen daripada kualitas barang.
2. Persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa.
3. Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, tetapi juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa.

Spesifikasi pelayanan dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan yang muncul dari adanya harapan pelanggan yang tergambar dari umpan balik yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan. Dua faktor ini berkaitan dengan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima, dimana kedua faktor tersebut sering memunculkan kesenjangan atau gap. Kesenjangan kualitas pelayanan yang dikenal dengan istilah Gap adalah kesenjangan (gap) antara penyedia jasa dan pelanggan. Hal ini berkaitan dengan sebuah model yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu berupa Service Quality Model berdasarkan pada kesenjangan (Gap) kualitas layanan.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.3 *Service Quality Model*
(Sumber: Altiansyah, 2019)

Menurut Wibisono (2018), Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fiksi). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Evaluasi kualitas jasa menggunakan model Servqual mencakup perhitungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perbedaan nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi (Wibisono, 2018).

Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Jiwantara, dkk) :

$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR PERSEPSI} - \text{SKOR HARAPAN} \quad \dots(2.1)$$

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

1. Item-by-item analysis, misal $P_1 - H_1$, $P_2 - H_2$, dst. Dimana P = Persepsi dan H = Harapan
2. Dimensi-by-dimensi analysis, contoh $(P_1 + P_2 + P_3 + P_4 / 4) - (H_1 + H_2 + H_3 + H_4 / 4)$ dimana P_1 sampai P_4 dan H_1 sampai H_4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap servqual yaitu $(P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_{22} / 22) - (H_1 + H_2 + H_3 + \dots + H_{22} / 22)$ d. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (Bester field dalam Teguh, 2005)

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}} \quad \dots(2.2)$$

Jika Kualitas $(Q) \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Berikut ini merupakan dimensi dan atribut dari model servqual itu sendiri (Wibisono, 2018), antara lain:

UIN SUSKA RIAU

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model Servqual

No	Dimensi	Atribut
1	Reliabilitas	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
2	Daya Tanggap	Menginformasikan pelanggan kepastian waktu penyampaian jasa Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan Ketersediaan untuk membantu pelanggan Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3	Jaminan	Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4	Empati	Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan Karyawan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman
5	Bukti Fisik	Peralatan modern Fasilitas yang berdaya tarik visual Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional Materi-materi berkaitan jasa yang berdaya tarik visual

(Sumber : Wibisono, 2018)

2.7 Metode Ocean Blue Strategy

Blue Ocean Strategy (BOS) merupakan salah satu strategi untuk memenangkan pasar dengan mendefinisikan industri sehingga memunculkan

pengertian baru dari sudut pandang berbeda. Pengertian baru tersebut akan menjadi pedoman menentukan strategi untuk melompati batasan industri atau pasar yang selama ini dianut. Landasan BOS adalah inovasi nilai dan secara simultan mengejar diferensiasi dan biaya rendah secara bersamaan untuk menciptakan lompatan nilai bagi pembeli dan perusahaan untuk keluar dari persaingan dan menciptakan permintaan pelanggan baru dan ruang pasar yang tidak terbantahkan, dengan kata lain, inovasi nilai memberi bobot yang sama pada nilai dan inovasi

Red Ocean Strategy merupakan strategi industri yang sudah dikenal atau strategi pasar yang sudah ada. Perusahaan berusaha mengalahkan lawan meraka demi mendapatkan pangsa permintaan yang lebih besar. Ketika ruang pasar semakin penuh, prospek akan laba dan pertumbuhan pun berkurang. Produk menjadi komoditas dan kompetisi sengit dalam antar perusahaan menjadikan samudra merah sebagai samudra penuh darah (Wibisono, 2018).

Berikut ini merupakan perbedaan dari *Red Ocean Strategy* dan *Blue Ocean Strategy*.

Tabel 2.2 perbedaan *blue ocean strategi* dan *red ocean strategi*

<i>Red Ocean Strategy</i>	<i>Blue Ocean Strategy</i>
Bersaing dalam ruang pasar yang sudah ada	sudah ada Menciptakan ruang pasar baru yang belum ada
Memerangi Kompetisi	Menjadikan kompetisi tidak relevan
Mengeksploitasi permintaan yang ada	Menciptakan permintaan baru
Memilih antara nilai – biaya	Mendobrak pertukaran nilai – biaya
Memadukan keseluruhan sistem kegiatan perusahaan dengan pilihan strategis antara diferensiasi atau biaya rendah	Memadukan keseluruhan sistem kegiatan perusahaan dalam mengejar diferensiasi dan biaya rendah

(Sumber : Wibisono, 2018)

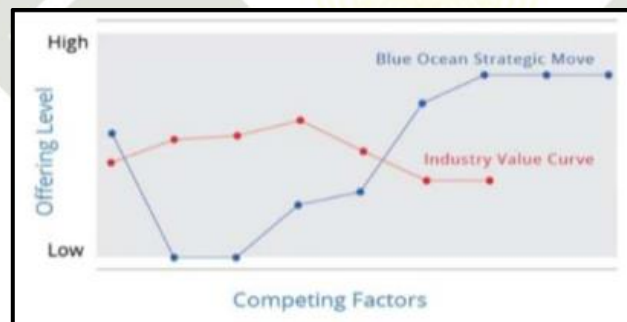
1. Diarag mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun indikator yang menjadi poin penting dalam penerapan strategi ini adalah 7 marketing mix yang terdapat pada manajemen strategi antara lain, produk, harga, promosi, *people*, *physical evidence* dan proses. BOS merupakan strategi yang diterapkan perusahaan untuk menciptakan inovasi baru bersama dengan alat dan kerangka kerjanya. Berikut adalah alat dan kerangka kerja BOS (Arifin dkk, 2018):

Kanvas Strategi Merupakan sebuah kerangka tindakan untuk membangun strategi blue ocean yang baik. Kerangka kerja ini memiliki tujuan untuk merangkum situasi. terkini dalam ruang pasar yang sudah dikenal, dengan memperhatikan faktor bisnis dan pesaing. Dengan demikian seorang wirausaha mampu memahami dimana persaingan sedang digelar saat ini, faktor apa saja yang diperhatikan untuk bersaing dalam produk/jasa, serta apa yang didapatkan konsumen dari penawaran kompetitif yang ada di pasar.



Gambar 2.4 Kanvas Strategi
(Sumber: Arifin dkk, 2018)

Kerangka kerja empat langkah Terdapat empat pertanyaan kunci untuk menantang pemikiran strategi dan bisnis model sebuah perusahaan:

Faktor apa saja yang sudah diterima begitu saja oleh industri yang harus dihapuskan?

Faktor apa yang harus dikurangi hingga di bawah standar industri?

Faktor apa yang harus ditingkatkan hingga di atas industri?

Faktor apa yang harus diciptakan, yang belum pernah ditawarkan industri?

Skema hapuskan-kurangi-tingkatkan-ciptakan (HKTC) Skema ini merupakan alat pelengkap bagi kerangka kerja empat langkah. Skema ini mendorong industri tidak hanya untuk mengajukan empat pertanyaan, tapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga bertindak. mengimplementasikan pertanyaan tersebut untuk menciptakan suatu nilai kurva baru untuk pelanggan.

Tiga ciri strategi yang baik Dapat dikatakan strategi yang. baik apabila mencakup tiga hal yang saling melengkapi diantaranya Fokus, Divergensi, Slogan yang menarik.

Membaca kurva nilai Kemampuan perusahaan dalam menganalisis kurva nilainya yang apabila bertemu dengan kurva nilai pesaing, maka perusahaan telah terperangkap pada red ocean, yang cenderung hanya akan memenangkan persaingan dan bertumpu pada biaya atau kualitas.

2.8 Prinsip *Blue Ocean Strategy*

Menurut Kim dan Mauborgne (2005) sebagai pelopor Strategi samudra biru atau akrab dikenal dengan *Blue Ocean Strategy* (selanjutnya dalam babkajian teori ini disebut *Blue Ocean Strategy*) menyatakan bahwa *Blue Ocean Strategy* merupakan sebuah terobosan strategi perusahaan untuk keluar dari samudra merah (*Red Ocean*). Samudra merah itu sendiri merupakan istilah untuk menyebut “strategi konvensional” yang mana sebagian besar perusahaan saat ini berkompetisi *Blue Ocean Strategy* menggunakan langkah strategis yang menjadi unit analisis untuk menciptakan perusahaan berkinerja tinggi yang lestari. Menurut Kim dan Mauborgne (2005) langkah strategis adalah seperangkat tindakan & keputusan manajerial yang turut membuat penawaran (produk / jasa) bisnis unggulan & berhasil menciptakan pasar. Jadi bukanlah ukuran suatu industri atau bentuk perusahaan yang dijadikan unit analisis dalam formulasi *Blue Ocean Strategy* (Adicandra, 2017).

Berikut penjelasan dari masing – masing prinsip yang telah dirangkum intinya dari buku *Blue Ocean Strategy* (Adicandra, 2017) :

Merekonstruksikan batasan – batasan pasar Disini maksudnya adalah mengidentifikasi jalan yang ditempuh secara sistematis untuk menciptakan ruang pasar dimana belum ada pesaingnya dalam berbagai domain industri. Oleh karena itu prinsip ini dapat memperkecil risiko pencarian (*search risk*). Pada prinsip ini mencermati enam batasan konvensional tentang persaingan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

guna membuka samudra biru yang penting secara komersial (industri alternatif, kelompok strategis, kelompok pembeli, tawaran produk dan jasa pelengkap, orientasi fungsional– emosional industri, dan bahkan waktu).

Fokus pada gambaran besar, bukan pada angka Disini maksudnya adalah merancang proses perencanaan strategi perusahaan untuk bergerak melampaui perbaikan statistik menuju inovasinilai. Prinsip ini dapat memberikan alternatif (melalui empat tahap didalamnya) bagi proses perencanaan strategi yang sudah ada, yang sering dikritik sebagai praktik pengolahan – angka dan menjadikan perusahaan pada upaya menghasilkan perubahan statistik. Oleh karena itu prinsip ini dapat memperkecil resiko perencanaan (*plan risk*)

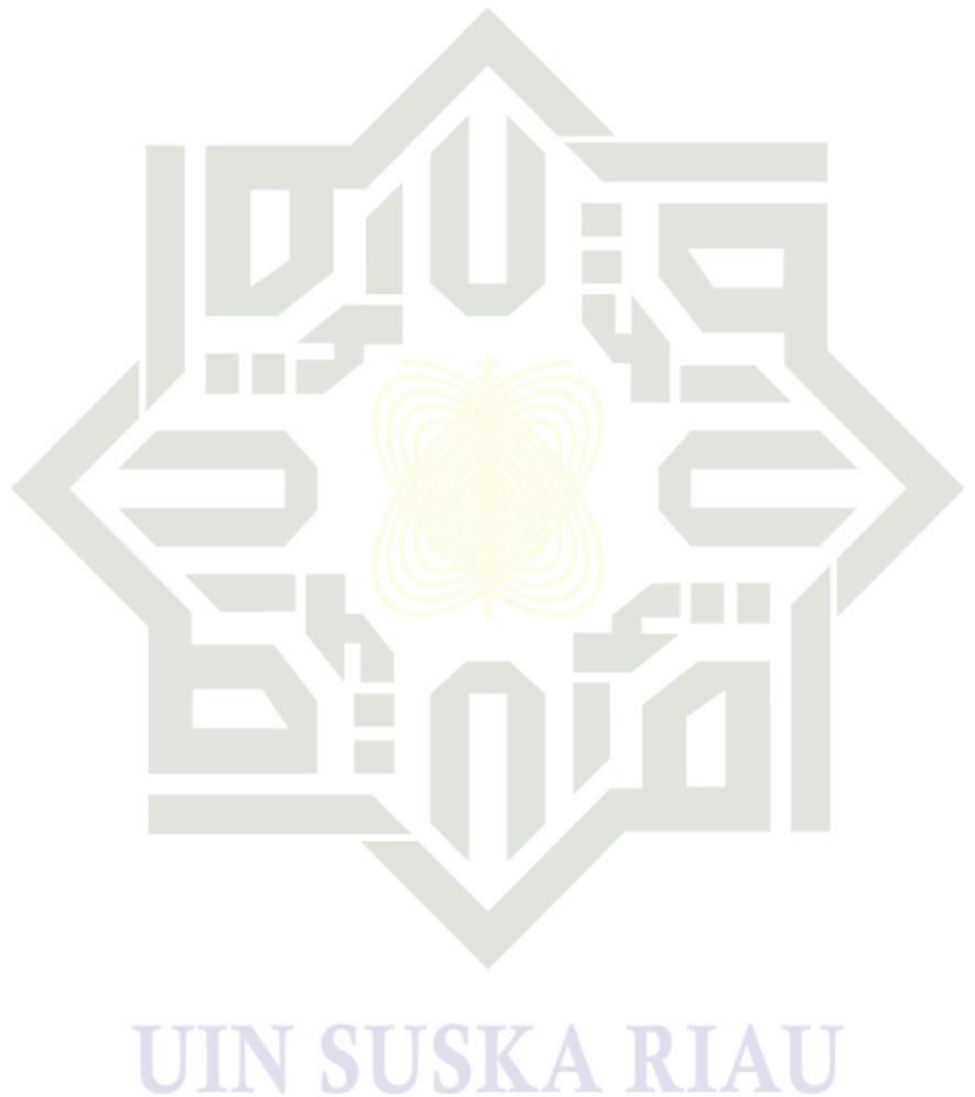
3. Menjangkau melampaui permintaan yang ada Disini maksudnya adalah memaksimalkan ukuran samudra biru. Prinsip ini menentang praktik konvensional yang membidik segmentasi lebih tajam guna memenuhi preferensi pelanggan yang sudah ada. Sebaliknya, prinsip ini justru menunjukkan cara mengagregasikan (mengumpulkan)permintaan. Dengan berfokus pada pemanfaatan kesamaan yang kuat diantara non pelanggan demi memaksimalkan ukuran dari samudra biru yang telah diciptakan serta jumlah permintaan yang tumbuh. Oleh karena itu prinsip ini dapat memperkecil resiko skala (*scale risk*).

Melakukan rangkaian strategis dengan tepat Disini maksudnya adalah strategi yang dibangun merupakan sebuah model bisnis lestari yang mampu meraih laba dari samudra biru yang sedang diciptakan perusahaan, bukan hanya memberikan lompatan nilai bagikhalayak pembeli. Strategi yang demikian mengikuti rangkaian utilitas,harga, biaya, dan pengadopsian yang benar (*4 hurdles to execution*). Olehkarena itu prinsip ini dapat memperkecil resiko model bisnis (*businessmodel risk*).

Mengatasi hambatan – hambatan utama dalam organisasi, disini maksudnya adalah bagaimana kepemimpinan yang bersifattipping point dapat memobilisasi organisasi untuk mengatasi hambatan –hambatan utamanya (*organization risk*) ketika eksekusi BOS. Empat hambatan yang akan diatasi

itu antara lain : hambatan kognitif, hambatan sumber daya manusia, hambatan motivasi, dan hambatan politis.

Mengintegrasikan eksekusi ke dalam strategi Disini maksudnya adalah mengintegrasikan eksekusi ke dalam penyusunan strategi, sehingga dapat memotivasi orang untuk bertindak menurut dan melaksanakan BOS secara berkesinambungan dalam organisasi.

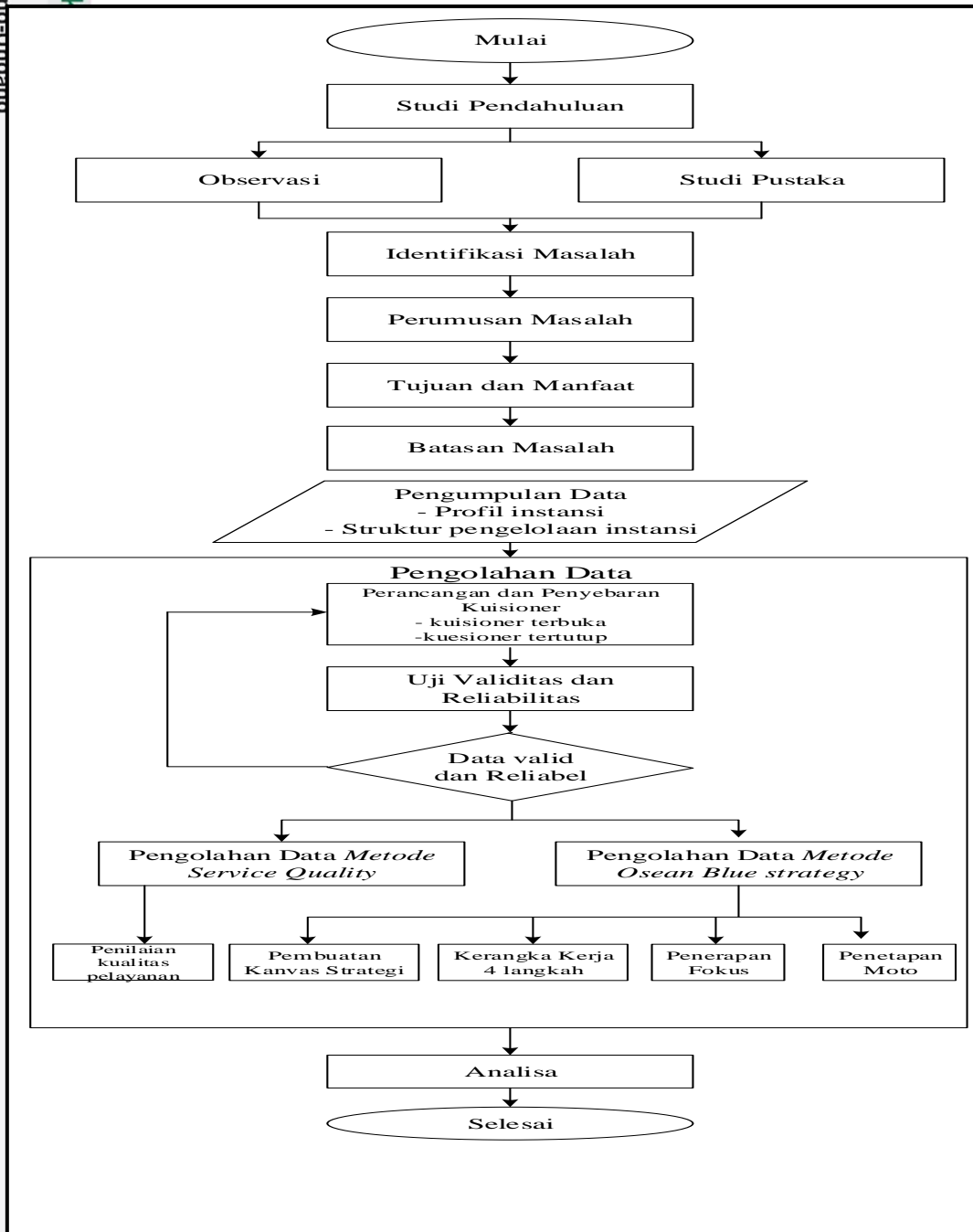


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini akan diuraikan metodologi penelitian yang dimulai dari awal sampai akhir. Pada penelitian ini tahap-tahap yang akan dilakukan digambarkan melalui *flowchart* sebagai berikut:



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

1. Diarag mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarag mengumarkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1 Studi Pendahuluan

Pada studi pendahuluan berisikan data-data yang diambil dari penelitian. Data yang diperhatikan pada penelitian ini ialah alasan mengapa penelitian tentang strategi pengembangan berdasarkan perspektif pengunjung di objek Wisata Air Terjun 7 Tingkat Batang Koban perlu dilakukan.

3.2 Observasi dan Studi Pustaka

Pada bagian ini merupakan studi literatur penunjang untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini, yang berisikan teori dan informasi yang berhubungan dengan penelitian dan menjadi landasan dalam melaksanakan penelitian ini. Adapun teori-teori yang digunakan antara lain ialah *service quality* dan *blue ocean strategy*.

3.3 Identifikasi Masalah

Setelah menggunakan teori-teori yang ada pada landasan keilmuan, dilakukan proses mendefinisikan masalah berdasarkan data yang didapat dan latar belakang permasalahan yang ada pada objek penelitian yaitu objek Wisata Air Terjun 7 Tingkat Batang Koban.

3.4 Perumuan Masalah

Setelah masalah yang ada diidentifikasi dilakukanlah usaha untuk menjabarkan permasalahan yang ada. Adapun rumusan dari identifikasi masalah pada penelitian ini ialah “Bagaimana strategi pengembangan berdasarkan perspektif pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan objek wisata air terjun tujuh tingkat batang koban”.

3.5 Tujuan dan Manfaat

Peneliti menentukan tujuan agar penelitian ini terfokus pada target yang diinginkan serta mendapatkan manfaat bagi pembaca maupun studi kasus pelaksanaan penelitian ini. Penetapan tujuan harus selaras dengan rumusan masalah. Pada penelitian ini bertujuan untuk menentukan strategi pengembangan dari objek Wisata Air Terjun 7 Tingkat Batang Koban.

3.6

Batasan Masalah

Batasan masalah adalah aspek yang sangat penting pada sebuah penelitian, dengan adanya batasan masalah membuat suatu permasalahan tidak menyimpang dari penelitian dan terfokus pada masalah yang akan dibahas.

3.7

Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu hal yang akan mempengaruhi hasil penelitian secara keseluruhan, Sebab dari sistem yang sudah ada dapat dilihat dan dianalisa. Perlu adanya perubahan dan peningkatan sistem apabila dikaji secara ilmiah. Untuk itu, ada beberapa jenis data yang dibutuhkan serta dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan penelitian ini antara lain ialah informasi tentang instansi dan struktur organisasi pada instansi tersebut.

3.8

Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data dengan metode yang sudah ditentukan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Pengolahan data dilakukan berdasarkan data yang sudah dikumpulkan sebelumnya menggunakan metode-metode yang ada. Berikut ini adalah tahapan dari pengolahan data:

1. Kuesioner

Adapun tahapan pada bagian kuesioner ialah sebagai berikut:

a. Penentuan sampel

Sebelum dilakukan pembuatan kuesioner, dikakukanlah penentuan sample yang dimana sample yang digunakan ialah pengunjung objek Wisata Air Terjun 7 Tingkat Batang Koban yang sedang ataupun sudah berkunjung, dengan menentukan lokasi dan jumlah responden yang akan mengisi kuisisoner pada tempat yang telah ditentukan, karena pada penelitian ini jumlah populsinya tidak tetap namun lokasi objek wisata berjarak jauh dari pemukiman warga maka pengambilan data dilakukan langsung pada tempat objek wisata. Penelitian yang bersifat *NonProbability sampling*. Digunakanlah teknik *purposive sampling* pada penelitian ini, dimana teknik ini menggunakan elemen atau kriteria

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertentu dalam menentukan populasi yang akan dipilih menjadi sampelnya. memiliki hak yang sama. jumlah minimum sample sebanyak 43 sampel, hal ini didapatkan berdasarkan penentuan banyaknya sample menurut algifari 2019 tentang mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = 0,25 \frac{(Z_{\alpha/2})^2}{E}$$

n : Banyaknya responden

$Z_{\alpha/2}$: Nilai yang diperoleh dari tabel distribusi normal pada tingkat konfidensi tertentu

E : sampling error

Pada dasarnya semakin banyak jumlah sampel yang digunakan akan semakin mendekati populasi dari objek yang diteliti, pada penelitian ini menggunakan tingkat konfidensi sebesar 95% dan sampling error sebesar 15%.

b. Pembuatan Kuisisioner

Pembuatan kuesioner dilakukan berdasarkan atribut-atribut pelayanan pada objek Wisata Air Terjun 7 Tingkat Batang Koban, Secara garis besar pembagian atribut mengukur kualitas pelayanan ini dibagi menjadi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty*.

c. Penentuan Skala

Setelah dilakukannya pembuatan kuisisioner dilakukanlah penetapan skala yang digunakan pada kuesioner tersebut. Adapun skala yang digunakan dalam kuesioner yang digunakan adalah Sangat Puas (SP) diberi skor 5, Puas (P) diberi skor 4, Cukup Puas (CP) diberi skor 3, Tidak Puas (TP) diberi skor 2 dan Sangat Tidak Puas (STP) skor 1.

d. Penyebaran Kuesioner

Setelah kuesioner selesai dilakukan penyebaran kuesioner pada setiap responden, kuesioner disebar kepada pengunjung objek Wisata Air Terjun 7 Tingkat Batang Koban pada hari sabtu dan munggu di Pelabuhan tempat keberangkatan pengunjung menggunakan *speedboat*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ke area objek wisata. Kuesioner yang disebarakan merupakan kuesioner *Servqual* untuk mengukur kualitas pelayanan dari objek wisata yang kemudian akan dianalisa berdasarkan metode *Ocean strategi*. Ada dua tahapan dalam penyebaran kuisisioner ini antara lain:

1) Kuesioner terbuka

Merupakan kuesioner yang respondennya diberi kebebasan untuk menjawab dan tidak disediakan jawabannya, dimana kuesioner ini berguna untuk mendapatkan suara konsumen secara umum yang nantinya akan dijadikan acuan untuk membuat kuesioner tertutup.

2) Kuesioner tertutup

Merupakan kuesioner yang respondennya tidak diberikan kesempatan menjawab diluar jawaban yang telah disediakan dalam kuesioner itu sendiri, dimana pertanyaan pada kuesioner tertutup didapat berdasarkan penjabaran dari kuesioner terbuka.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika alat ukur valid atau benar maka hasil pengukuranpun pasti akan benar, sedangkan Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang berorientasi pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji ini dilakukan untuk melihat kesesuaian nilai dari sebuah kuesioner yang dikerjakan oleh seorang responden pada kesempatan atau waktu yang berbeda dan dengan kuesioner yang sama.

Analisis metode SERVQUAL

Dari hasil perhitungan ini dapat di tentukan kepentingan dimensi SERVQUAL dan hasil ini akan memperlihatkan kualitas pelayanan dari objek Wisata Air Terjun 7 Tingkat Batang Koban saat ini dan usulan yang tepat pada atribut yang di dapatkan dari pengukuran dimensi SERVQUAL.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengembangan dengan metode *ocean blue strategy*

Pada pengembangan Blue Ocean Strategy ini ada beberapa tahapan yaitu sebagai berikut:

- a. Pembuatan Kanvas Strategi

Kanvas strategi sendiri memiliki fungsi yaitu merangkum situasi terkini dalam ruang pasar yang sudah dikenal. Hal ini memungkinkan kita untuk memahami dimana kompetisi saat ini sedang terjadi dan memahami faktor-faktor apa saja yang dijadikan sebagai ajang kompetisi. Untuk Kanvas strategi awal data yang dipergunakan adalah hasil dari nilai rata-rata rekapitulasi kuesioner.

- b. Kerangka Kerja 4 Langkah

Pada Kerangka Kerja Empat Langkah ini perusahaan menentukan faktor apa saja yang harus dihapuskan, kurangi, tingkatkan dan yang diciptakan dalam penyusunan Blue Ocean Strategy. Kerangka kerja empat langkah juga dilakukan untuk merekonstruksi elemen-elemen nilai pembeli dalam membuat kurva yang baru

- c. Penerapan Fokus

Fokus dari strategi perusahaan adalah menawarkan produk yang unik, enak dan dari segi varian rasa agar segera ditambahkan rasa baru untuk perkembangan produk dan usaha. Serta meningkatkan atribut-atribut yang nilainya berada dibawah pesaing.

- d. Penetapan Moto

Kekuatan strategi biasanya dicerminkan oleh makna atau kekuatan dari sebuah tagline. Dalam hal ini peneliti melakukan diskusi dengan pemilik perusahaan untuk menggambarkan strategi baru yang dirancang

3.9 Analisa

Setelah keseluruhan data diolah berdasarkan metode yang digunakan pada setiap pengolahannya, dari hasil yang didapat dilakukan analisa yang menyangkut sebab dan akibat dari data penelitian itu sendiri yang berisi tentang penjelasan dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

keterangan data yang telah dibuat pada pengumpulan data dan pengolahan data yang di jelaskan lebih luas, sehingga memperoleh kejelasan dari hasil penelitian, selanjutnya akan dijadikan sebagai rujukan dalam menganalisa penelitian yang dilakukan.

3.10 Kesimpulan dan Saran

Setelah semua data di analisa maka ditariklah kesimpulan berdasarkan dilakukannya penelitian, dimana kesimpulan ini berisikan jawaban dari tujuan penelitian itu sendiri, serta memberikan saran yang membangun dan berikan penilaian atau rekomendasi apa saja yang harus dilakukan untuk menutupi kekurangan agar terlaksana penelitian yang lebih baik kedepannya.

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas pada obyek wisata dengan cara meningkatkan atribut pelayanan yang ada, karna semua dimensi kualitas pelayanan yang ada pada objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban dikategorikan masih beluk baik, oleh karna itu dilakukan Tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut salah satunya seperti meningkatkan kebersihan dan kenyamanan objek wisata, ketersediaan musholah, warung, pos registrasi, penyediaan pelampung bagi pengunjung, tangga sebagai akses jalan, daya tanggap pengelolah, serta rasa aman dan kenyamanan dilokasi wisata bagi semua pengunjung objek wisata.
2. Dengan dilakukannya analisa *blue ocean* didapatkan strategi alternatif untuk mengembangkan objek wisata dengan cara mengurangi indikator yang patut dikurangi, meningkatkan fasilitas objek wisata dan menciptakan inovasi terbaru serta strategi pemasaran dalam jangka panjang agar memenuhi gerakan divergensi (menjauh) dari pesaing sehingga dapat keluar dari zona merah persaingan.

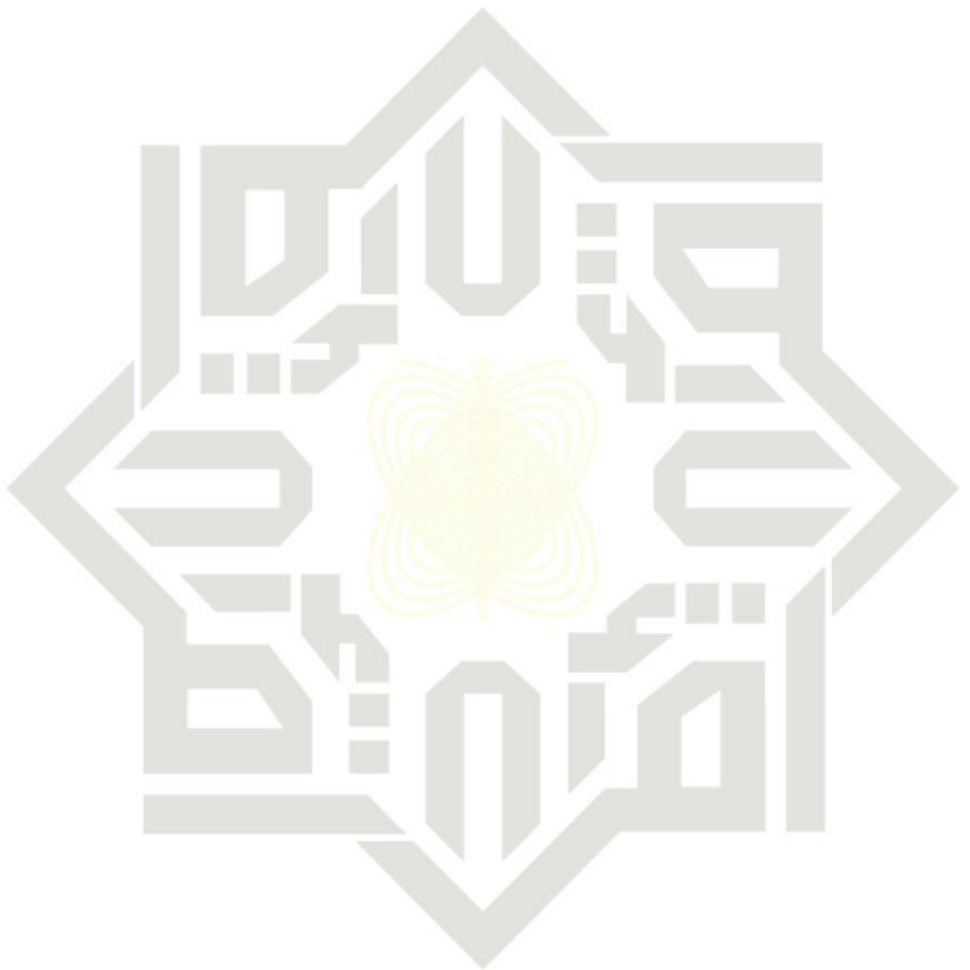
6.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban perlu mempertimbangkan hasil dari pengukuran kualitas pelayanan dan analisis *Blue Ocean Strategy* untuk menghadapi persaingan dan keluar dari *Red Ocean* dalam mengembangkan bisnis diindustri pariwisata ini. Sehingga nantiya objek wisata dapat menjadi salah satu aspek untuk meningkatkan perekonomian masyarakat terutama di sekitaran objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian kearah yang lebih baik lagi dengan menggunakan metode berbeda ataupun bisa menerapkan metode ini pada studi kasus yang dipilih nantinya.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief Setiawan, Sri Gunawan, U. K. (2017). Pengaruh alat kutip brondolan terhadap kualitas hasil kelapa sawit. *IEEE International Conference on Acoustics, Speech, and Signal Processing (ICASSP) 2017*, 41(2), 84–93.
- Arief, S. M. (2018). PENERAPAN BLUE OCEAN STRATEGY (BOS) DALAM USAHA MEMASUKI PASAR INTETNASIONAL (Studi pada UMKM Pricilla Jilbab Bolak Balik). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(2), 38–47.
- Aswin Adicandra. (2017). Strategi Pengembangan Bisnis Berdasarkan Blue Ocean Strategy Pada PT. Inti Lautan Fajar Abadi. *Agora*, 5(1), 1–7.
- Ayu R., Novitawati, D., Mahfud, A., & Sasongko, T. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang*. 7(2), 130–136.
- D. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang.*, 16(1), 312–318. <https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>
- Ii, B. A. B., & Strategi, A. K. (n.d.). Winardi, *Entrepreneur Dan Enterpreneurship*, (Jakarta:Kencana. 2003), hal. 106. Retrieved from file:///C:/Users/ACER/Downloads/BAB II.pdf
- Ikhwan, R. (2018). *Analisis Perancangan Strategi Dengan Pendekatan Blue Ocean Strategy Untuk Meningkatkan Penjualan Dalam Persaingan Bisnis (Studi Kasus di Kedai Kopi Nongkring)*. 94. Retrieved from https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/6321/Rizky_ikhwan10522190.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Imron, M. (2020). Analisis Tingkat Ergonomi Postur Kerja Karyawan Di Laboratorium Kcp Pt. Steelindo Wahana Perkasa Dengan Metode Rapid Upper Limb Assessment (Rula), Rapid Entire Body Assessment (Reba) Dan Ovako Working Posture Analysis (Owas). *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)*, 2(2), 147. <https://doi.org/10.32493/jitmi.v2i2.y2019.p147-153>
- Inda Rizkya Tarigan, Khalida Syahputri, D. E. W. (2017). *Alat pengumpul brondolan buah untuk meningkatkan*. 01(02), 80–85.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2012). *Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*.

- Lubis F.S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 17(1), 25-31.
- Pemuda, D., Pariwisata, K., Mojokero, K., Dwi, F., Nurhadi, C., & Rengu, S. P. (2004). *Pendahuluan*. 2(2), 325–331.
- Pustaka, K., Pemikiran, K., & Hipotesis, D. a N. (2004). *Bab II Kajian Pustaka , Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis*. (i), 16–45.
- Putri Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- Rasid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Risanty, R. D., & Sopiyan, A. (2017). Pembuatan Aplikasi Kuesioner Evaluasi Belajar Mengajar Menggunakan Bot Telegram Pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (Ft-Umj) Dengan Metode Polling. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, (November), 1–9. Retrieved from <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek/article/view/2071/1712>
- Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(2), 425–444. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/228321917.pdf>
- Sutrisno. (2016). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisoner Kepuasan Konsumen Pengujian Sampel Laboratorium Terpadu Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Integrated Lab Journal*, 04(01), 2339-0905.
- Wibisono, D. (2018). *METODE SERVQUAL DAN QFD Deny Wibisono Jl . Nangka No . 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan*. 10(1), 57–74.
- Yusep, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Di larang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





sity of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

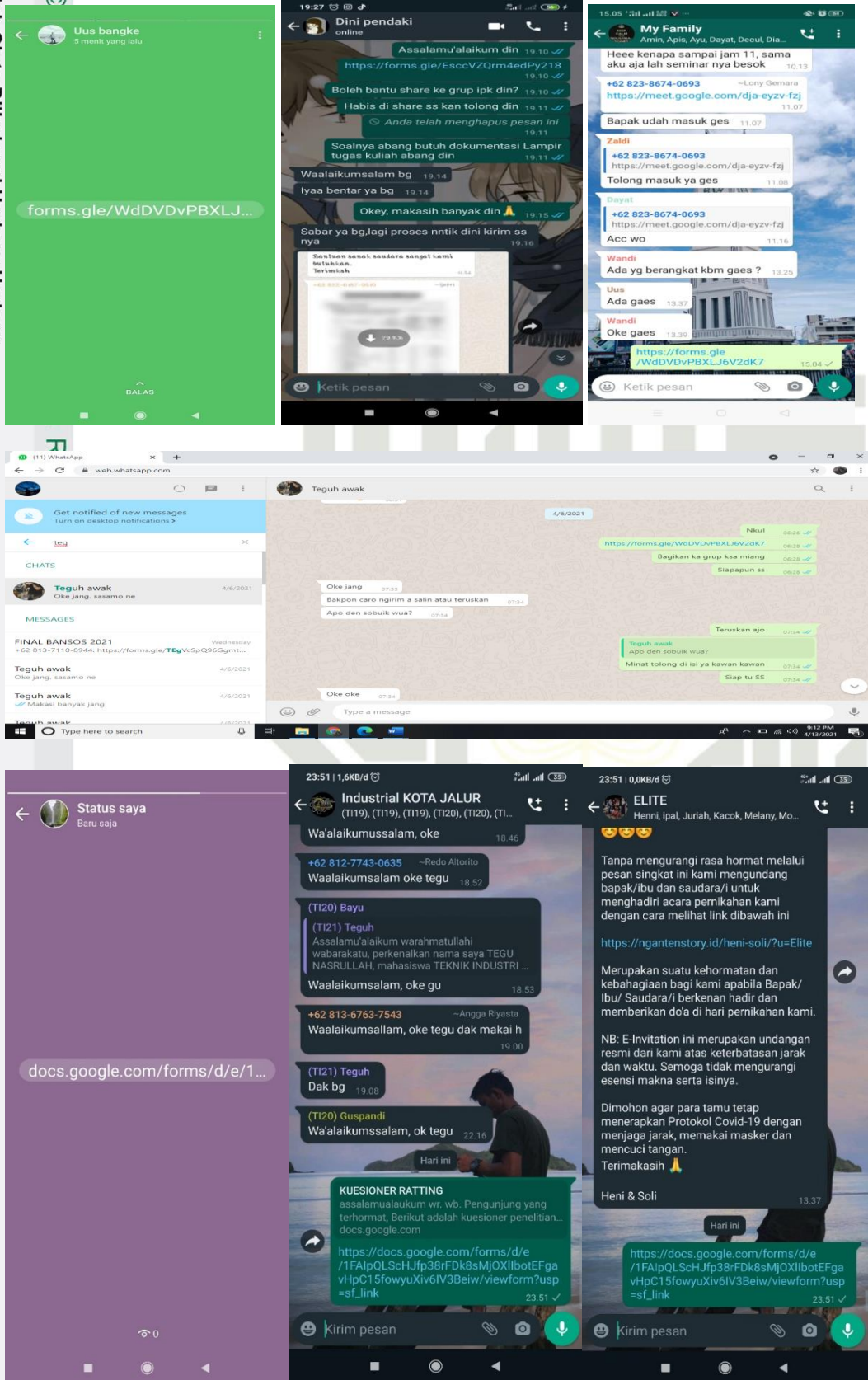


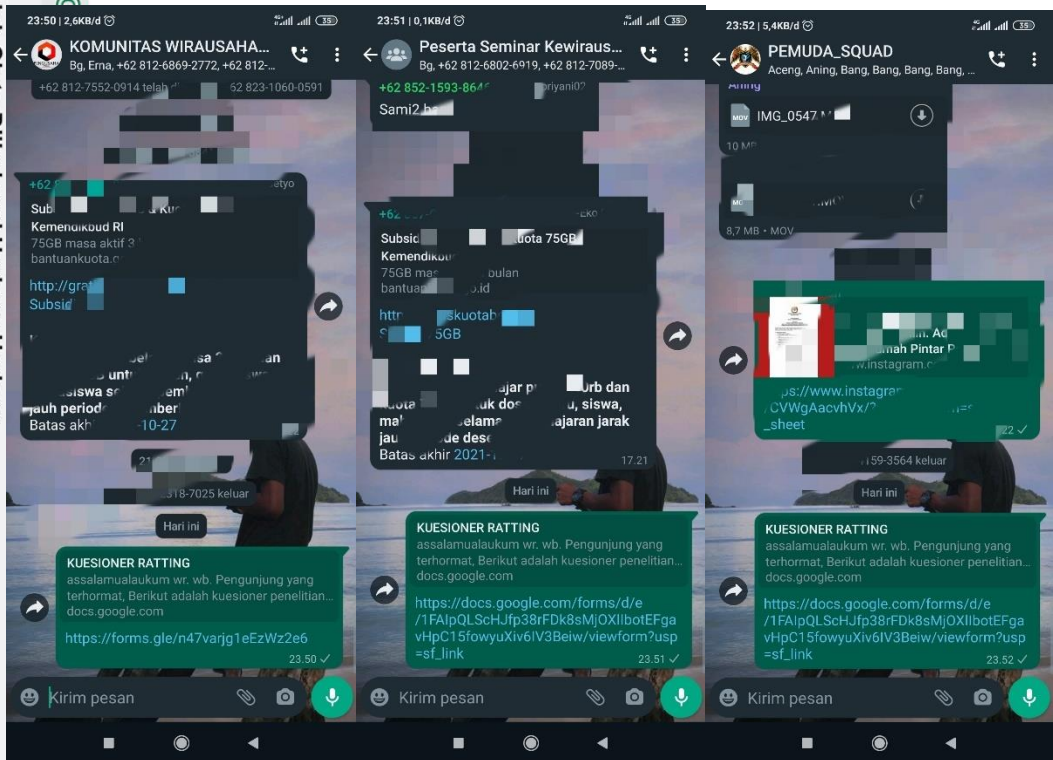
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER TERBUKA PRESEPSI PELANGGAN TERHADAP OBJEK WISATA AIR TERJUN TUJUH TINGKAT BATANG KOBAN

Pengunjung yang terhormat,

Dalam rangka melaksanakan penelitian Tugas Akhir pada jurusan Teknik industri UIN SUSKA RIAU, saya bermaksud melakukan penelitian perihal **”strategi pengembangan berdasarkan perspektif pengunjung terhadap obyek wisata air terjun tujuh tingkat batang koban”**

Saya berharap kuesioner ini diisi dengan jawaban yang objektif dan jujur tanpa ada pengaruh dari pihak manapun, sehingga nantinya didapatkan saran yang baik untuk perkembangan objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban ke arah yang lebih baik.

Nama Responden :

Umur responden :

Jenis kelamin :

Asal responden :

No	Pertanyaan kuesioner terbuka
1	Bagaimana menurut anda fasilitas yang ada di objek wisata air terjun 7 tingkat?, Apa yang perlu diperbaiki?
2	Apa yang menjadi daya tarik dari pengelolaan objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban? Apa yang perlu ditambahkan?
3	Bagaimana ketanggapan pengelola dalam melayani pengunjung di objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban?, apa yang perlu diperbaiki?
4	Apakah anda merasa aman saat berkunjung ke objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban? jelaskan mengapa demikian!
5	Bagaimana respon pengelola terhadap masalah yang anda hadapi saat berkunjung di objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban?, apa yang perlu diperbaiki?
6	Apa yang menjadi pilihan anda untuk mengunjungi objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban?
7	Jika diberikan kesempatan untuk memperbaiki yang perlu diperbaiki pada objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban, apakah yang akan anda perbaiki?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER PENELITIAN

PRESEPSI PELANGGAN TERHADAP OBJEK WISATA AIR TERJUN TUJUH TINGKAT BATANG KOBAN

Pengunjung yang terhormat,

Berikut adalah kuesioner penelitian yang berkaitan dengan "strategi pengembangan berdasarkan perspektif pengunjung terhadap obyek wisata air terjun tujuh tingkat batang koban" saya berharap dengan hormat kesediaannya untuk mengisris kuesioner ini, atas bantuannya mengisris kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Nama Responden :
 Umur responden :
 Jenis kelamin :
 Asal responden :

DAFTAR KUESIONER

Mohon memberikan tanda (v) pada setiap pernyataan yang menyatakan kesepakatan terhadap pertanyaan yang anda pilih.

Keterangan:

SS : Sangat setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak setuju
 STS : Sangat tidak setuju

NO	INDIKATOR	PERNYATAAN	TANGGAPAN				
			SS	S	N	TS	STS
1	Tangible (bukti fisik)	Fasilitas yang baik dan terjaga					
		Lokasi wisata bersih dari sampah					
		Terdapat petunjuk arah yang memudahkan pengunjung di lokasi wisata					
		Warung membantu pengunjung dalam mencukupi kebutuaan makanan di lokasi wisata					
		Tersedia Pos registrasi untuk memudahkan pengunjung mendapatkan speedboat dan informasi lainnya					
		Tersedia musholah tempat ibadah pada lokasi air terjun 7 tingkat batang koban					
		Tersedia wahana air (banana boat) di sungai batang Kuantan					
		Diberikan pelampung saat anda menaiki alat transportasi air					
		Terdapat tangga sebagai akses jalan ke air terjun tingkat ketujuh					
		Menyediakan alat P3K di lokasi air terjun					
2	Realibility (keandalan)	Akun sosial media objek wisata membantu mendapatkan informasi seputar objek wisata					
3	Responsive (daya tanggap)	Tersedia jasa tour guide untuk pengunjung objek wisata					
		Pengelola siap sedia mengantarkan dan menjemput pengunjung setiap saat.					
4	Assurance (Keamanan)	Pengelola siaga di lokasi air terjun untuk memantau pengunjung.					
5	Empaty	Pengelola bersikap rama kesemua pengunjung wisata					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER RANGKING

1.1 IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Umur :
 Jenis kelamin :
 Alamat :

1.2 PETUNJUK PENGISISAN

Pada setiap nomor pernyataan berikut berilah rangking dengan nomor urut dari 1 (rangking tertinggi) sampai dengan 5 (rangkin terendah) sesuai dengan penilaian anda. Keterangan:

- A : Objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban
 B : Objek wisata air terjun ombun barangin
 C : Objek wisata air terjun anak sunhai kandi

NO	INDIKATOR	TINGKAT KEPENTINGAN ATRIBUT		
		A	B	C
	Produk			
1	Kemudahan destinasi			
2	Daya tarik destinasi			
	Price			
3	Harga terjangkau			
4	Sering ada diskon			
	Promotion			
5	Iklan sosial media			
	Place			
6	Lokasi mudah ditemukan			
	People			
7	Sikap pengelola			
8	Penampilan pengelola			
	Physical evidence			
9	Kebersihan dan kenyamanan lokasi wisata			
10	Area parkir			
11	Memiliki banner			
	Proces			
12	Pelayanan cepat dan tanggap			
13	Menerima <i>bocking</i> an lewat <i>telephone</i>			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

REKAPITULASI JAWBAN KUESIONER TERBUKA
PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP OBJEK WISATA AIR TERJUN 7 TINGKAT
BATANG KOBAN

Berdasarkan Nama, Umur, Jenis Kelamin dan Asal Responden

No	Responden	Umur	Jenis kelamin	Asal
1	Rani Odelia Japri	21	P	Banjar padang, Kuantan mudik, lubuk jambi
2	Taufiq Akbar	20	L	Inuman
3	Def	21	L	Sijunjung
4	Selfi pita loka sari	20	P	Sei langsung pangean
5	Tasya Narendra	21	P	Mudik ulo
6	Riski yuanda	22	L	Pulau komang sentajo
7	Ranggi walia saputra	16	L	Lubuk jambi
8	Andini tilanna	20	P	Teluk kuantan
9	Kiki arianto	20	L	sumpu
10	Ririn andriani	22	P	Pangean
11	Indah Lestari	20	P	Air molek
12	Rodi andika	25	L	Sumpu
13	Rendi fernandes	17	L	Sumpu
14	Wahyudi	23	L	Kasang
15	Teguh armando	21	L	Kuantan singingi, riau
16	Wangki pratama	23	L	Mudik ulo
17	Webi yusrizla	21	L	Rengat
18	Atong SW	23	L	Pantai lbk ramo
19	Andika saputra	24	L	Mudik ulo
20	Mella velia	22	P	Mudik ulo
21	Naufal hamidi	23	L	Taluk Kuantan
22	Yona	21	P	Beringin taluk
23	Sartika rahayu	22	P	Desa sawah
24	Siska muliyani	20	P	Sentajo
25	Siti aisyah	23	P	Payakumbuh
26	Wendra	24	L	Taluk Kuantan
27	Rikel putra	25	L	Tanjong medang
28	Haliman yusuf	23	L	Sumpu
29	Detris muhril dasuha	22	L	Desa sawah
30	Jeki yonasta	25	L	Lubuk jambi
31	Nayla agustine	18	P	Serosah
32	Silvia	20	P	Sangau
33	Jamal hidayat	25	L	Gunung toar
34	Rinta mailani	21	P	Sumpu
35	Utriana	22	P	Sumpu
36	FITRIANA	20	P	Rokan hilir
37	Deo frasisco	19	L	Sumpu
38	Marwan	26	L	Pulau aro
39	Bela fransiska	19	P	Sumpu
40	Ella krismona	23	P	inuman
41	Agung saputra	22	L	Inuman
42	Leni	22	P	Sungai paku
43	Obi cahya	22	L	Sungai manau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Berdasarkan pertanyaan pertama (Bagaimana menurut anda fasilitas yang ada di objek wisata air terjun 7 tingkat?, Apa yang perlu diperbaiki?)

No	Jawaban
1	Cukup baik
2	Transportasi menuju air terjunnya, mungkin perlu ditambah
3	Fasilitas masi kurang memadai seperti pendopo yang masih rusak , tempat sholat yang tidak ada
4	Fasilitasnya ada wc, pendopo dan dermaga, tapi tidak terawat, tangganya juga sudah rusak. Yang perlu diperbaiki, tangganya wc yang rusak dan kebersihannya
5	Jalan
6	Fasilitas untuk transportasi menuju air terjun terbatas dan tidak adanya tempat untuk mendapatkan makanan/makanan ringan sehingga pengunjung harus membawa persediaan bekal makanan. Yang harus ditambahkan yaitu fasilitas transportasi dan kedai kecil di area air terjun
7	Cukup baik, namun fasilitas banyak yang rusak, yang perlu diperbaiki mungkin tangga, wc dan pendoponya
8	Untuk sekarang fasilitasnya lebih baik daripada dahulu, namun tidak terawat.
9	Fasilitasnya kurang baik, karna wcnya tidak memungkinkan untuk dipakai, tempat registrasi nya tidak jelas
10	Fasilitasnya di bersihkan dan diperbaiki lagi, karna dengan fasilitas yang baik pengunjung akan merasa nyaman
11	Perlu
12	Fasilitasnya ada wc dan pendopo, tapi kotor. Perlu dibersihkan
13	Kurang baik, karna fasilitasnya kurang memadai, yang perlu diperbaiki ya ditambah lagi fasilitasnya seperti tempat regis biar mudah mendapatkan perahu. Tempat sholat, kantin dll
14	Menurut saya fasilitas yang ada disana masih buruk, saya katakan demikian karna ada fasilitasnya tapi tidak terawat dengan baik, seperti pendopo dan wc yang kotor, sangat kotor bahkan ada yang sudah rusak, dan juga tidak ada petunjuk arah air terjunnya, sebaiknya tak hal tersebut diperbaiki agar kemudahan bagi pengunjung yang berkunjung
15	Kurang memadai, banyak sampah, kotor. Seharusnya dibersihkan
16	Fasilitasnya kurang memadai, wc, pendopo dan dermaga kotor serta tangganya banyan yang rusak. Yang perlu diperbaiki semua yangruska tersebut dan kebersihannya
17	Kurang memadai, kurang terawat dan banyak fasilitas yang rusak. Yang perlu diperbaiki ya fasilitas yang rusak tadi. Serta mungkin menambahkan fasilitas penunjang lainnya
18	Fasilitasnya agak kurang, karna wc yang disediakan tidak bagus, dan tempat istirahat kurang bagus
19	Fasilitasnya kurang memadai
20	Fasilitas cukup memadai, tapi tidak dapat digunakan, karna kotor
21	Fasilitas kurang terawat dan kotor
22	Fasilitasnya bagus sih, tapi tidak terawat
23	Lumayan bagus, namun kurang kebersihan
24	Fasilitas kebersihannya, serta fasilitas penunjang lainnya seperti pondokan untuk berteduh
25	Fasilitas banyak yang nggak bisa digunakan
26	Cukup bagus
27	Fasilitas baik, hanya saja kurang terawat
28	Fasilitas sangat kotor dan tidak terawat
29	Fasilitas cukup baik
30	Fasilitas yang bagus
31	Fasilitas nya cukup baik, namun tidak bisa digunakan, karna tidak terawat, dan menyebabkan banyak rusak
32	Fasilitas nya cukup banyak, ada wc, pendopo, dan dermaga, mungkin yang perlu diperbaiki yaitu jalan dan wc yang mampet
33	Fasilitas sangat kotor, dan tidak bisa digunakan lagi
34	Fasilitas ada wc pendopo dan dermaga, namun tidak terawat, serta tangga dan jalan banyak yang rusak, semua itu harus diperbaiki dan dibersihkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3

35	Fasilitas yang ada diwisata tersebut sangat bagus. Yang perlu diperbaiki adalah fasilitas yang sudah mulai usang karna usia.
36	Sampa sampa masyarakat
37	Fasilitas tidak terawat
38	Cukup banyak, tapi tidak terawat
39	Fasilitasnya kurang terawat
40	Bagus
41	Cukup baik
42	Transportasi menuju air terjunnya,mungkin perlu ditambah
43	Fasilitas masi kurang memadai seperti pendopo yang masih rusak ,tempat sholat yang tidak ada

Berdasarkan pertanyaan kedua (Apa yang menjadi daya tarik dari pengelolaan objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban? Apa yang perlu ditambahkan?)

No	Jawaban
1	Air terjunnya
2	Air terjun yang indah
3	Air terjun yang bagus
4	Perjalan airnya
5	Perlu ada tambahannya pada kendaraan atau transportasi menuju wisata agar mempermudah time pengunjung agar tidak lama antri
6	Keindahan alam disana yang masih Asri
7	Air terjunnya, perjalanan dengan speedboat yang memacu adrenalin, suasana alamnya. Yang perlu ditambah dermaga untuk keberangkatan, karna susah mencari speedboatnya saat mau berangkat.
8	Alat transportasi
9	Daya tarik air terjun 7 tingkat yaitu pemandangan air terjun yang indah yang dikelilingi per pohonan rindang, udaranya yang sejuk dan airnya yang jernih
10	Keindahan alamnya, yang perlu ditambahkan yaitu fasilitas tempat sholat ditambah lagi
11	Air terjunnya banyak, pemandangan tingkat ketujuh sangat indah
12	Air terjun bertingkat 7 dan perjalanan menggunakan speedboatnya
13	Keindahan alamnya
14	Toilet umum .tempat ibadah
15	Akses penyebrangan yang resmi
16	Perjalanan menggunakan perahu
17	Air terjunnya yang masih asri dan tidak kotor
18	Airnya yang jernih, dan air terjunnya juga indah
19	Menurut saya, keunggulannya di air terjun tingkat ketujuh, karna air terjunnya tinggi dan indah, namun akses untuk kesana masih susah dan tidak semua pengunjung dapat menikmatinya. Saran saya alangkah lebih baik diperbaiki dan dibuat jalan menuju ke tingkat ketujuh, agar memudahkan pengunjung menjangkau nya
20	Masih alami, yang perlu ditambah tempat sampah
21	Transportasi menuju objek wisatanya, mungkin bisa dibuat banana boat disana, atau wahana air lainnya
22	Alam yang alami
23	Alami dan langka
24	Air terjun yang bagus dan pemandangan yang asri
25	Perjalanan menuju objek wisatanya
26	Perjalanan menuju air terjun
27	Keindahan air terjunnya dan suasananya
28	Air terjunnya yang bagus
29	Perjalanan menuju kesana menggunakan perahu

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

30	Air terjunnya yang tinggi dan indah
31	Air terjunnya yang indah dan bertingkat 7
32	Perjalanan menuju air terjunnya, mungkin ditambahkan wahana air seperti banana boat dan sebagainya
33	Perjalanannya airnya
34	Yang menjadi daya tarik adalah air terjun yang mengalir deras tanpa beban mengikuti genangan air. Yang perlu ditambahkan adalah dengan menambahkan suasana baru yang tidak ada pada sebelumnya.
35	Airnya sangat sejuk
36	Perjalanannya, yang perlu ditambah mungkin wahana baru disana
37	Air terjunnya bertingkat tujuh
38	Perjalannya menuju lokasi air terjun
39	Air terjunnya
40	Air terjun yang indah
41	Air terjun yang bagus
42	Perjalan airnya
43	Perlu ada tambahannya pada kendaraan atau transportasi menuju wisata agar mempermudah time pengunjung agar tidak lama antri

4 Berdasarkan pertanyaan ketiga (Bagaimana ketanggapan pengelola dalam melayani pengunjung di objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban?, apa yang perlu diperbaiki?)

No	Jawaban
1	Cukup tanggap
2	Sudah cukup baik, mungkin bisa ditambahkan tour guide sekalian bisa menjelaskan kepengunjung mengenai sejarah yang ada pada air terjun .
3	Cukup puas
4	Disana tidak ada pengelolaan, hanya diangarkan oleh pemilik speedboat. Yang perlu diperbaiki seharusnya tempat keberangkatan hanya satu saja, jadi mudah untuk mencari speedboat saat mau pergi kesana
5	Keramah tamahan terhadap pengunjung
6	Tidak adanya pengamanan di area air terjun. Setelah sampai di air terjun pengunjung bebas untuk mengelilingi air terjun
7	Disana tidak ada pengelola, seharusnya ada pihak pengelola yang bisa mengawasi setiap pengunjung
8	Kalau di lokasi air terjunnya tidak ada pengelolaan, tapi pengelola yang mengantarkan dengan perahu cukup ramah
9	Cukup ramah
10	Cukup tanggao, pengelola mengantar dan menjemput pengunjung, tapi tidak ada tempat yang tetap untuk mencari speedboatnya sehingga susah mencarinya
11	Jalan menuju ke tingkat 7
12	Baik
13	Tidak ada tanggapan, karna tidak ada pengelola di sana
14	Tidak ada tanggapan, karna tidak ada pengelola. Yang perlu diperbaiki seharusnya ada pihak pengelola agar air terjun lebih baik lagi dan bisa menjadi pemasukan bagi desa tersebut
15	Kalau untuk pengemudi perahunya lumayan tanggap, tapi kalau di lokasi air terjunnya nggak ada pengelola. Mungkin yang perlu diperbaiki harus ada pengelola di sana
16	Ada beberapa pengelola khususnya penilik speedboat yang mengantarkan dan menjemput pengunjung, mereka ada yang tanggap tai ada juga yang tidak, karna speedboat mereka tak pribadi, jadi hanya sesukanua saja
17	Kurang tanggap, karna saya dijemput lambat, sehingga menunggu lama. Sebaiknya lebih ontime

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

18	Penegololahnya ramah, perihal ketinggalan biasa aja sih. Mungkin perihal registrasi saja, kalau bisa tempat regisnya jelas, agar tidak sesat mencari perahu nya
19	Kurang tanggap, saya pernah dijemput lambat oleh pemilik perahu, terpaksa saya dan team harus menunggu lama, mungkin kedepannya pengelolah lebih ontime lagi
20	Lumayan tanggap, karna dijemput tepat waktu
21	Kurang tanggap, sebaiknya pengelolah ada dilokasi wisata, dan diharapkan ontime
22	Cukup tanggap, karna diantar dan dijemput
23	Kurang tanggap, pengelolah tidak tepat waktu dalam menjemput pengunjung
24	Cukup tanggap, mereka bertanggung jawab mengantar dan menjemput pengunjung
25	Menurut saya tanggapannya sedikit lambat, seharusnya objek wisata ini bisa menjadi destinasi wisata yang dapat mengundang lebih banyak wisatawan untuk berkunjung
26	Kurang tanggap, seharusnya lebih melayani pengunjung
27	Pengelolah kurang tepat waktu menjemput pelanggan
28	Pengelolaan seperti acuh tak acuh dalam melayani semua pengunjung speedboat
29	Cukup tanggap, tapi alangkah lebih baiknya pengelola ramah terhadap pengunjung yang diantarkannya
30	Cukup tanggap dan ramah
31	Bagus
32	Pengelolah cukup ramah terhadap pengunjung
33	Cukup ramah dalam melayani
34	Ini menjadi kekurangan wisata ini, soalnya pengelolahnya tidak ada di lokasi wisata
35	Kurang tanggap, pengemudi speedboatnya kurang ramah terhadap pengunjung, mungkin karna kutang mengerti bahasa, atau terkendala bahasa ia juga
36	Pelayanan cukup bagus. Yang perlu diperbaiki sebaiknya pelayanan lebih bagus lagi agar pengunjung betah
37	Sampah
38	Cukup tanggal dan ramah
39	Cukup tanggap
40	Sudahh cukup baik,mungkin bisa ditambahkan tour guide sekalian bisa menjelaskan kepengunjung mengenai sejarah yang ada pada air terjun .
41	Cukup puas
42	Disana tidak ada pengelolaan, hanya diangarkan oleh pemilik speedboat. Yang perlu diperbaiki seharusnya tempat keberangkatan hanya satu saja, jadi mudah untuk mencari speedboat saat mau pergi kesana
43	Keramah tamahan terhadap pengunjung

5 Berdasarkan pertanyaan keempat (Apakah anda merasa aman saat berkunjung ke objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban? jelaskan mengapa demikian!)

No	Jawaban
1	Aman
2	Kurang aman
3	Cukup aman,akan tetapi dibagian transportasi takutnya gara muatan yang banyak kendaraannya jadi bermasalah seperti bisa saja kapal atau sampannya bocor.
4	Kurang aman kalau kita membawa keluarga ke puncak air terjun, karna menurut saya bagian terindah dari air terjun ini terletak di tingkat ketujuh
5	Sejujurnya saya merasa kurang aman, karna takut perahunya tenggelam, dan tidak ada juga pelampung untuk pengaman, jalan di dekat air yejunnya juga licil dan banyak yang rusak
6	Sedikit merasa kurang aman ,kerna lokasi berada d tengah hutan dan sedikit jauh dri pemukiman masyarakat
7	Kurang aman apabila pengunjung merupakan anak-anak
8	Sejujurnya merasa kurang aman, karna tidak ada pihak keamanan, dan alat transportasi nya melewati air sungai, yang ditakutkan perahunya tenggelam
9	Kurang aman, karna perahunya goyang goyang, takutnya perahu tenggelam sehingga bisa menyebabkan tenggelam bagi pengunjung yang tidak pandai berenang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

0	Aman karna sudah ramai dikunjungi, namun speedboat nya bocor dan tidak diberi pelampung
1	Kurang aman, speedboat yang saya tumpangi tidak menyediakan pelampung bagi pengunjung, dan tidak ada pihak pengembangan di lokasi wisata
2	Kurang aman, karna bisa saja perahu yang ditompangi tenggelam, dan pelampung tidak dikasih.
3	Cukup aman, tapi jalannya banyak yang sudah rusak dan licin, kalau tidak berhati hati bisa jatuh, terus tidak disediakan pelampung saat naik speedboatnya
4	Tidak, karna perahunya kecil, dan banyak bocor, takutnya karam
5	Kurang aman, bagi sebagian orang mungkin akan berfikir takut, karna tidak ada pengawasan dari pihak pengelola objek wisata. Sebaiknya ada pihak yang mengawasi
6	Tidak aman, karna fasilitasnya kurang lengkap. Sebaiknya dilengkapi lagi
7	Cukup aman, tapi akan menjadi kurang aman bagi yang tidak bisa berenang, soalnya nggak dikasih oelampung saat menaiki perahu, takutnya nanti perahunya tenggelam
8	Tidak, karna tidak ada safety, seperti oelampung, p3k. Kemudian alat transportasi nya tidak memadai serta jalan yang licin
9	Kurang aman, karna akurangnya safety, serta tim pengelola juga tidak ada
20	Sejujurnya saya merasa tidak aman, saya khawatir dan was was saat perjalanan menuju air terjun, karna menggunakan boat tanpa pengamanan apapun
21	Kurang aman, karna jauh dari pemukiman warga
22	Kurang aman, karna perahu yang dinaiki banyak bocor, dan tidak ada pelampung yang diberikan
23	Cukup aman, hanya saja lokasi ini jauh dari pemukiman warga, dan tidak ada pihak pengamanan disana
24	Cukup aman, soalnya pergi bersama dengan rombongan
25	Saya merasa kurang aman sih, sebaiknya di tambah pemandu untuk memudahkan akses ke air terjun
26	Kurang aman, karna menaiki perahu yang bisa saja tenggelam
27	Cukup aman, tapi jalannya banyak yang rusak dan licin
28	Kurang aman, karna saat menaiki speedboat nya tidak diberikan pelampung, soalnya perahunya juga bocor
29	Cukup aman, walaupun tidak diberikan pelampung, tapi bagi yang tidak bisa aberenang mungkin kurang aman
30	Aman, karna pengemudi speedboat nya sudah handal
31	Tidak aman, kapalnya goyang goyang
32	Kurang amma, karna saat menggunakan speedboat kesana bisa saja speedboat nya tenggelam, dan pengunjung tidak diberikan pelampung
33	Cukup aman, karna pergi beramai-ramai. Oleh karna itu ibisa saling jaga
34	Tidak aman, tidak ada fasilitas keamanan disana
35	Aman. Karena disana pelayanan sangat membantu.
36	Sejujurnya kurang aman, karna saat menaiki perahunua tidak diberikan perlengkapan keamanan seperti pelampung
37	Aman, karna ada banyak teman disana
38	Aman
39	Kurang aman
40	Cukup aman,akan tetapi dibagian transportasi takutnya gara muatan yang banyak kendaraannya jadi bermasalah seperti bisa saja kapal atau sampannya bocor.
41	Kurang aman kalau kita membawa keluarga ke puncak air terjun, karna menurut saya bagian terindah dari air terjun ini terletak di tingkat ketujuh
42	Sejujurnya saya merasa kurang aman, karna takut perahunya tenggelam, dan tidak ada juga pelampung untuk pengaman, jalan di dekat air yejunnya juga licil dan banyak yang rusak
43	Sedikit merasa kurang aman ,karna lokasi berada d tengah hutan dan sedikit jauh dri pemukiman masyarakat

© Berdasarkan pertanyaan kelima (Bagaimana respon pengelola terhadap masalah yang anda hadapi saat berkunjung di objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban?, apa yang perlu diperbaiki?)

No	Jawaban
1	Tidak ada tanggapan
2	Biasa saja
3	Perlu tambahan transportasi menuju destinasi
4	Sudah mulai diperbaiki di bagian gerbang menuju masuk namun akses jalan dan tangga menuju tingkat ketujuh menurut saya yang harus menjadi perhatian betul untuk diperbaiki
5	Tidak ada tanggapan, karna disana tidak ada pihak pengelolanya
6	Seperti tidak ada yg d perbaiki kerna para pengelola sudah siap siaga untuk menghadapi masalah
7	-
8	Tidak ada tanggapan, karna tidak ada pengelola
9	Tidak ada tanggapan, karna di lokasi air terjunnya tidak ada pengelola
10	Tidak ada tanggaoan
11	Biasa saja, tidak ada tanggapan
12	Jalan ataw jembatan
13	Tanggapannya baik
14	Tidak ada tanggapan, karna tidak ada pengelola, sebaiknya ada pengelola yang mengawasi pengunjung di objek wisata
15	Tudak ada tanggapan, seharusnya ada pengelola disana, supaya apabila ada masalah lansung bisa diatasi oleh pengelola
16	Nggak ada tanggapan sih
17	Pengelola tidak menanggapi karna memang tidak ada pihak oengelola yang mengawasi, sebaiknya ya ada pihak pengelola agar bisa mengatasi masalah yang ada di objek wisata
18	Tanggapannya agak kurang, soalnya pas di objek wisatanya nggak ada pengelolanya
19	Tidak ada tanggapan, soalnya pas di objek wisatanya nggak ada pengelola
20	Tidak menanggapi
21	Tidak memberikan tanggapan
22	Di lokasi wisatanya tidak ada pengelola
23	Tidak bertanggapan
24	Kalau ini sih nggak ada tanggapan apa apa
25	Mungkin penunjuk arah yang lebih jelas agar pengunjung merasa lebih aman
26	Cukup perhatian sih, dia juga membantu memberikan no tempat urut saat salah satu pengunjung terjatuh saat perjalanan menuju tingkat ketuju
27	Tudak ada tanggapan
28	Pengelola cukup ramah kepada pengunjung
29	Tidak tahu, tidak ada menanggapi
30	Du objek wisatanya tidak ada pengelola, jadi tidak ada tanggaoannya
31	Tidak ada tanggapan, karna tidak ada pengelolanya yang stay di objek wisata
32	Pengelola membantu dengan sangat baik. Perhatiaannya yang harus lebih diperbaiki
33	Airnya
34	Kurang tau, soalnya belum ada masalah yang berarti sejauh ini saat berkunjung kesana
35	Kurang tanggap
36	Tidak ada sih
37	Memberikan bantuan jika diperlukan
38	Pengelola menanggapi dengan baik
39	Tidak ada tanggapan
40	Biasa saja
41	Perlu tambahan transportasi menuju destinasi
42	Sudah mulai diperbaiki di bagian gerbang menuju masuk namun akses jalan dan tangga menuju tingkat ketujuh menurut saya yang harus menjadi perhatian betul untuk diperbaiki
43	Tidak ada tanggapan, karna disana tidak ada pihak pengelolanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Berdasarkan pertanyaan keenam (Apa yang menjadi pilihan anda untuk mengunjungi objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban?)

No	Jawaban
1	Air terjunnya yang bagus
2	Air terjunnya
3	Air terjun yang indah
4	Air terjun yang bagus
5	Air terjunnya yang indah
6	Lingkungannya yang masih cukup asri.
7	Keindahan puncak air terjun dan akses menuju kesana menggunakan perahu pompong yang menuai kesan yang berbeda dari air terjun lainnya
8	Alamnya yang alami, serta air terjun yang bertingkat 7
9	Kerna air terjun nya merupakan air terjun satu2 nya yg memiliki banyak tingkat
10	Air terjun 7 tingkat memiliki pemandangan yang Indah
11	Air terjun dan panorama yang indah
12	Air terjunnya yang indah, perjalan menggunakan oerahunya, walau saya takut perahunya tenggelam namun seru
13	Air terjunnya yang indah, dan alam yang masih asri
14	Keindahan alam
15	Pemandangan dan air terjunnya sngat bagus
16	Penasaran
17	Alamnya yang masih asri dan air terjunnya yang bagus
18	Air terjunnya yang indah sekali
19	Air terjunnya yang bagus dan alam yang masih asri
20	Alamnya yang masih alami
21	Air terjun yang Langkah
22	Air terjunnya yang bagus dan masih alami
23	Air terjun dan alam yang indah
24	Wisata air terjun yang indah
25	Pilihannya tentu saja air terjun yang sangat indah
26	Air terjun yang indah dan tinggi
27	Air terjunnya yang bagus
28	Yang menjadi pilihan karna air terjun nya.
29	Nengok airnya
30	Air terjun bertingkat 7
31	Air terjunnya yang bagus
32	Air terjunnya
33	Air terjun yang indah
34	Air terjun yang bagus
35	Air terjunnya yang indah
36	Lingkungannya yang masih cukup asri.
37	Keindahan puncak air terjun dan akses menuju kesana menggunakan perahu pompong yang menuai kesan yang berbeda dari air terjun lainnya
38	Alamnya yang alami, serta air terjun yang bertingkat 7
39	Kerna air terjun nya merupakan air terjun satu2 nya yg memiliki banyak tingkat
40	Air terjun 7 tingkat memiliki pemandangan yang Indah
41	Air terjun dan panorama yang indah
42	Air terjunnya yang indah, perjalan menggunakan oerahunya, walau saya takut perahunya tenggelam namun seru
43	Air terjunnya yang indah, dan alam yang masih asri

7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Berdasarkan pertanyaan ketujuh (Jika diberikan kesempatan untuk memperbaiki yang perlu diperbaiki pada objek wisata air terjun 7 tingkat batang koban, apakah yang akan anda perbaiki?)

No	Jawaban
1	Penambahan kendaraan transportasi menuju destinasi wisata.
2	Yang pertama saya akan memperbaiki jalan dan tangga kemudian musholla juga pendopo dan toiletnya yang masih rusak
3	Menyediakan musholah, warung tempat belanja, menyediakan pihak keamanan/pengelolaan, memperbaiki fasilitas yang rusak
4	Kerna tidak ada jln utama jadi Alat transportasi yg akan digunakan untuk menuju air terjun tersebut kerna jika tidak ada tranportasi kita sulit untuk mencapai wisata tersebut
5	Memperbaiki fasilitas transportasi dan fasilitas lainnya
6	Memperbaiki semua fasilitas, membangun tempat sholat dan warung, mempermudah akses, serta memberikan layanan keamanan
7	Memperbaiki semua fasilitas yang rusak, membuat perahu yang lebih aman, memberi pelampung pada pengunjung saat menaiki perahu dan membuat tempat sholat
8	Jalur perjalanan, tambahkan tempat registrasi, dan tempat sholat
9	Tempat registrasi, membersihkan wc, tangga dan oendopo, membuat tempat sholat, menyediakan pelampung agar aman
10	Jalan jurang menuju air terjun
11	Akses menuju ke objek wisata air terjun, Toiletnya diperbaiki
12	Menyediakan tempat untuk registrasi, tangga yang rusak, wc dan pendopo yang kotor, perahu yang bocor serta memberi pelampung lara pengunjung saat menaiki perahu
13	Tangga, tempat bayar sewa speedboat agar tidak susah mencarinya, membersihkan wc dan pendopo tempat sholat
14	Tempat regis, wc, tempat sholat, jalan dan tangga
15	Pengelolaannya serta fasilitasnya
16	Fasilitasnya, jadwal ontime, tempat mencari no pemilik perahu
17	Mungkin perihal wc dan tangga yang rusak, terus menambahkan tempat registrasi yang jelas, serta membersihkan sampah yang ada
18	Alat transportasi, wc pendopo, musholah, tangga, tempat registrasi
19	Tim pengelola, jalan, musholah dan tempat istirahat
20	Perbaiki WC, jalan, boat dengan memberi pengaman, kebersihan, tempat Regis dll
21	Mungkin tempat pos untuk mencari perahu saat mau berangkatkan ke objek wisata
22	Membersihkan wc, pendopo dan sampah, kemudian memperbaiki tangga
23	Wc, tempat sholat, jalan, tangga
24	Mungkin kebersihan, memperbaiki fasilitas yang rusak, sekaligus biaya sewa perahunya terlalu mahal
25	Kebersihannya, penunjuk arah, fasilitas lainnya seperti penyediaan toilet, tempat duduk untuk menikmati keindahan
26	Perahunya, jalan, kebersihan
27	Tempat pos mencari perahu, jalan wc dan tangga
28	Mungkin untuk pos registrasi, supaya mudah mendapatkan speedboat saat mau pergi kesana
29	Tempat mendapatkan perahu dengan mudah, biar tidak susah paya menghubungi dan bertanya tanya pada warga. Kemudian membersihkan dan merawat fasilitas yang ada
30	Mungkin yang perlu diperbaiki ialah menambahkan pos untuk registrasi agar mudah mencari speedboat yang bisa mengantarkan ke air terjun, soalnya belum ada posnya disana
31	Kapal nya jangan goyang goyang, dan jangan laju laju
32	Pos untuk transaksi penyewaan speedboat, supaya tidak susah mencari speedboat nya
33	Membuat tempat sholat, kantin dan pos penyewaan speedboat
34	Pos penyewaan speedboatnya harus ada, membersihkan semua yang rusak, serta harga sewa speedboatnya dikurangi
35	Pos penyewaannya, kebersihannya. Serta tangga dan jalan paling utama, soalnya jalan licin dan curam

8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

36	Yang akan saya perbaiki adalah perihal merawat tempat wisata nya dengan lebih baik dan menambahkan hal-hal baru yang disukai pengunjung.
37	Sampa sampa masyarakat
38	Kalau untuk fasilitas tambahan, sebaiknya ada pos untuk titik penyewaan perahunya, biar tidak susah mencarinya, kemudian kalau bisa ada kantin disana
39	Kebersihan
40	Kebersihan objek wisatanya
41	Kebersihan fasilitas nya
42	Mungkin menambahkan akun media sosial supaya kami yang jauh ini bisa tau kondisi terkini di objek wisata
43	Menyediakan pihak oengelola apabila ada perlu bantuan di lokasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

1. Diararng mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	4	4	4	1	3	3	3	3	3
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---

[illegible]

No	Nama	Usia	Kel	Asal	Air terjun 7 tingkat batang koban												
					P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	Def	22	L	Kuansing	2	5	5	1	3	3	4	3	4	2	1	2	5
2	Elta	19	P	Kp. Baru	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
3	Rinta	19	P	Sumpu	2	5	3	3	5	4	5	4	2	4	5	4	4
4		20	P	Telku	3	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4
5	Dwise	17	P	Sumpu	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	3	4
6	Cicin	19	P	Sumpu	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4
7	Alexandra	23	L	Tj. Medang	3	5	4	1	2	2	2	3	4	3	2	2	4
8	Nona	22	P	Tj. Medang	3	5	5	1	3	3	4	3	3	2	2	2	4
9	Rendi	18	L	Sumpu	4	4	3	5	4	5	2	5	4	4	3	4	4
10	Irfan	21	L	T. Kuantan	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2
11	Tesya	21	P	Mudik ulo	4	5	3	2	4	4	4	4	4	3	1	3	4
12	Voni	21	P	Kuansing	2	4	1	1	4	2	3	3	3	4	4	4	4
13	Jimmi	22	L	Tj. Medang	4	5	5	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4
14	Ulfa	22	P	Tj. Medang	4	4	4	1	4	4	3	3	3	2	2	2	4
15	Agra	23	L	Tj. Medang	4	4	5	1	3	4	3	3	3	2	2	3	4
16	Ermi	23	P	Mudik ulo	4	4	5	1	4	4	3	3	4	3	2	3	4
17	Dika	23	L	Mudik ulo	4	4	4	1	3	3	3	3	4	2	2	3	4
18	Wabi	22	L	Mudik ulo	4	4	5	1	3	2	3	3	3	2	1	3	5
19	Dandi	24	L	Mudik ulo	3	4	4	1	3	3	3	3	4	2	2	3	4
20	Miftahul	22	L	Mudik ulo	3	4	4	1	3	3	3	3	4	2	1	3	5
21	Edo	23	L	Mudik ulo	4	5	5	1	3	3	3	3	4	3	2	3	4
22	franza	21	L	Mudik ulo	4	5	5	1	3	3	3	3	4	3	2	3	5
23	Haliman	23	L	Sumpu	3	5	5	1	3	3	3	3	5	3	2	3	5
24	Rusdi	26	L	Sumpu	4	5	5	1	3	2	3	3	4	3	2	3	5
25	Yayan	20	P	Sumpu	4	4	5	1	3	3	3	3	4	3	1	3	5
26	Umi	20	P	Hl. Kuantan	4	4	4	1	3	3	3	3	4	3	2	3	5
27	Julmi	19	L	Sungai alah	3	5	5	1	2	3	3	3	5	3	2	3	5
28	Al	20	L	Kt. Kombu	3	4	5	1	3	3	3	3	4	3	2	3	5
29	Melawati	20	P	L. ambacang	4	5	5	1	3	3	3	3	5	3	2	3	5
30	Muhamad	20	L	L. ambacang	4	4	5	1	2	3	3	3	5	3	2	3	5
31	Fitriani	19	P	L. ambacang	3	5	5	1	3	3	3	3	5	3	2	3	5
32	Sulastri	20	P	Sungkel	4	5	5	1	3	3	3	3	4	3	2	3	5
33	Silvia	21	P	Sungkel	3	5	5	1	3	4	3	3	5	3	2	3	5
34	Septa	23	L	Sungkel	3	5	5	1	3	3	3	3	5	2	1	3	5
35	R.	21	P	M. tombing	5	4	5	1	3	3	3	3	4	2	1	3	5
36	M. julyandra	22	L	M. tombing	5	5	5	1	3	3	3	3	4	2	1	3	5
37	Rahmat	19	L	H. Kuantan	4	4	5	1	3	3	3	3	4	2	1	3	5
38	Tersya	22	P	Telku	5	4	5	1	3	3	3	3	4	2	2	3	5
39	Tika	21	P	Sumpu	4	5	5	1	3	3	3	3	5	2	1	3	5
40	Sarah	21	P	Sungai sirih	4	5	5	1	2	3	3	3	4	2	1	3	5
41	Satri	23	L	L. ambacang	3	5	5	1	3	4	3	3	5	3	2	3	5
42	Padli	21	L	Sungkel	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	M. fiki	20	L	M. tombing	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	5

LAMPIRAN – 4 REKAPITULASI KUESIONER BOS

		Correlations													
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	Ytotal
p1	Pearson Correlation	1	.320*	.561**	-.094	.125	.335*	-.103	.364*	.385*	-.043	-.197	.289	.530**	.476**
	Sig. (2-tailed)		.037	.000	.549	.425	.028	.510	.016	.011	.783	.206	.060	.000	.001
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p2	Pearson Correlation	.320*	1	.613**	-.056	.294	.401**	.355*	.529**	.631**	.374*	.106	.378*	.721**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.037		.000	.723	.055	.008	.019	.000	.000	.013	.499	.012	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p3	Pearson Correlation	.561**	.613**	1	-.415**	-.175	.208	-.005	.162	.610**	-.177	-.387*	-.017	.763**	.406**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.006	.262	.181	.976	.299	.000	.257	.010	.916	.000	.007
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p4	Pearson Correlation	-.094	-.056	-.415**	1	.614**	.338*	.204	.364*	-.230	.473**	.664**	.498**	-.260	.388*
	Sig. (2-tailed)	.549	.723	.006		.000	.027	.189	.016	.137	.001	.000	.001	.092	.010
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p5	Pearson Correlation	.125	.294	-.175	.614**	1	.546**	.601**	.505**	-.034	.548**	.673**	.690**	.102	.683**
	Sig. (2-tailed)	.425	.055	.262	.000		.000	.000	.001	.826	.000	.000	.000	.513	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p6	Pearson Correlation	.335*	.401**	.208	.338*	.546**	1	.316*	.674**	.288	.427**	.303*	.482**	.208	.708**
	Sig. (2-tailed)	.028	.008	.181	.027	.000		.039	.000	.062	.004	.048	.001	.180	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p7	Pearson Correlation	-.103	.355*	-.005	.204	.601**	.316*	1	.254	-.061	.261	.374*	.329*	.124	.432**
	Sig. (2-tailed)	.510	.019	.976	.189	.000	.039		.100	.698	.091	.014	.031	.430	.004
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p8	Pearson Correlation	.364*	.529**	.162	.364*	.505**	.674**	.254	1	.382*	.537**	.211	.619**	.418**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.299	.016	.001	.000	.100		.011	.000	.174	.000	.005	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p9	Pearson Correlation	.385*	.631**	.610**	-.230	-.034	.288	-.061	.382*	1	.219	-.253	.294	.730**	.543**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.137	.826	.062	.698	.011		.159	.102	.056	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p10	Pearson Correlation	-.043	.374*	-.177	.473**	.548**	.427**	.261	.537**	.219	1	.694**	.684**	.144	.650**
	Sig. (2-tailed)	.783	.013	.257	.001	.000	.004	.091	.000	.159		.000	.000	.355	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p11	Pearson Correlation	-.197	.106	-.387*	.664**	.673**	.303*	.374*	.211	-.253	.694**	1	.593**	-.166	.456**
	Sig. (2-tailed)	.206	.499	.010	.000	.000	.048	.014	.174	.102	.000		.000	.288	.002
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p12	Pearson Correlation	.289	.378*	-.017	.498**	.690**	.482**	.329*	.619**	.294	.684**	.593**	1	.381*	.788**
	Sig. (2-tailed)	.060	.012	.916	.001	.000	.001	.031	.000	.056	.000	.000		.012	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p13	Pearson Correlation	.530**	.721**	.763**	-.260	.102	.208	.124	.418**	.730**	.144	-.166	.381*	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.092	.513	.180	.430	.005	.000	.355	.288	.012		.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Ytotal	Pearson Correlation	.476**	.752**	.406**	.388*	.683**	.708**	.432**	.756**	.543**	.650**	.456**	.788**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.007	.010	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

→ Reliability

Scale: ALL VARIABLES

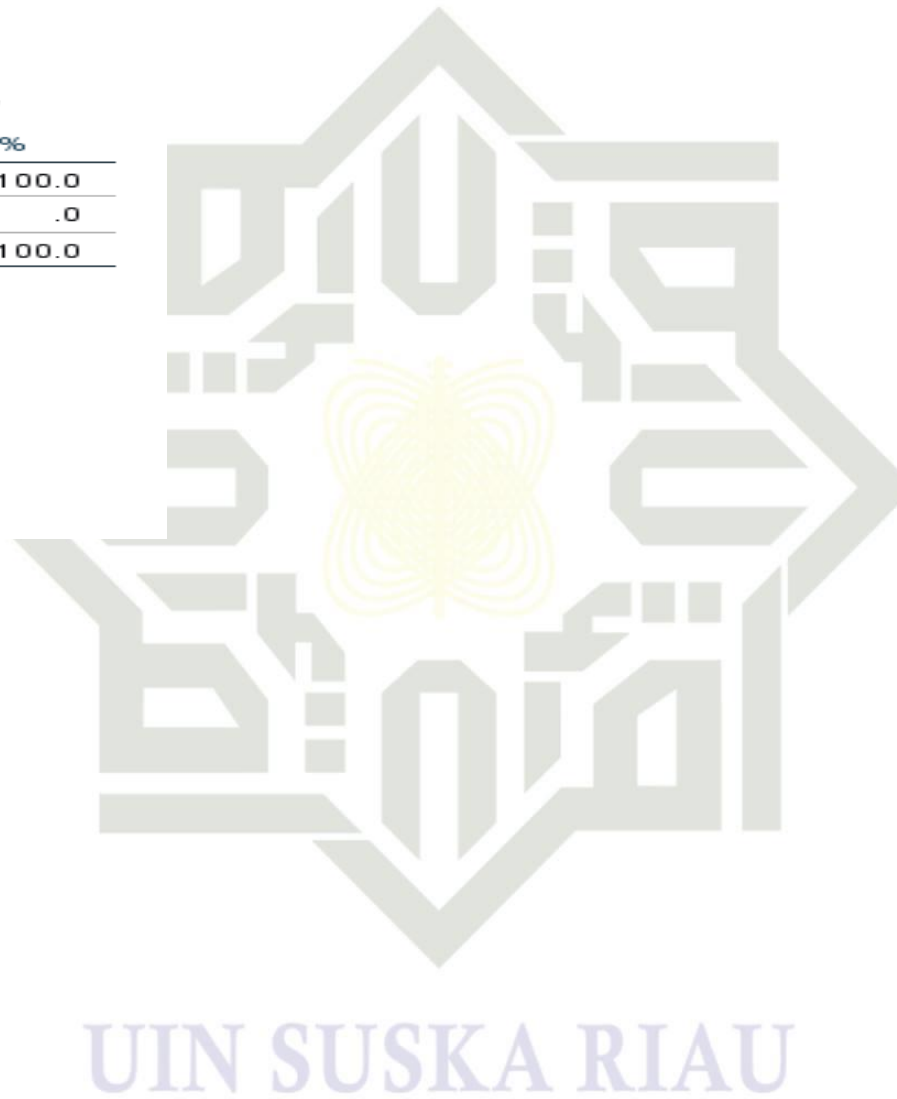
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	14



Def	ang	
Eni wilya		
Rinda manan		
te (0,3)		
Dwaseptian		
icin jurnag ilibi		
Alax samira		
ona rana dika		
end (er)wand		
irfana pation		
asasy		
oing fulu sari		
mmu hargear		
Ulu juk mti		
Aggi tuluka		
Emri jus pido		
Dika samira		
Wetbe		
panch prayudi		
Miftahu Khay		
Ego pada		
Dianzar		
Halaman yusu		
Rusdi		
ayan samara		
Umi khaira		
Julia hendra		
Ap mulia		
Maw dawi		
uhammad refi		
itriani saputo		
Plastri		
Silva lestari		
Sept pratama		
Rafriani		
M. Piliyandra		
hinda setiawati		
rsya anantasta		
Tika apriani		
Sarah ashari		
Sania abdi		
Paeti yandi		
fini syafulla		

2	3	3	2	1	3	3	3	3	3
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

LAMPIRAN – 4 REKAPITULASI KUESIONER BOS

Correlations															
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	Ytotal
p1	Pearson Correlation	1	.325*	.268	-.048	.316*	.328*	.119	.352*	.430**	.308*	.374*	.320*	.211	.528**
	Sig. (2-tailed)		.033	.082	.760	.039	.032	.446	.021	.004	.044	.013	.036	.174	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p2	Pearson Correlation	.325*	1	.513**	-.072	.289	.527**	.353*	.461**	.547**	.504**	.304*	.262	.152	.664**
	Sig. (2-tailed)	.033		.000	.645	.060	.000	.020	.002	.000	.001	.048	.090	.331	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p3	Pearson Correlation	.268	.513**	1	.284	.249	.458**	.124	.456**	.404**	.511**	.181	.542**	.153	.639**
	Sig. (2-tailed)	.082	.000		.065	.108	.002	.429	.002	.007	.000	.244	.000	.327	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p4	Pearson Correlation	-.048	-.072	.284	1	.231	.304*	.042	.062	-.080	-.078	.305*	.478**	.470**	.366*
	Sig. (2-tailed)	.760	.645	.065		.136	.048	.790	.691	.609	.618	.047	.001	.001	.016
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p5	Pearson Correlation	.316*	.289	.249	.231	1	.594**	.476**	.434**	.134	.377*	.451**	.468**	.230	.639**
	Sig. (2-tailed)	.039	.060	.108	.136		.000	.001	.004	.393	.013	.002	.002	.138	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p6	Pearson Correlation	.328*	.527**	.458**	.304*	.594**	1	.368*	.647**	.480**	.467**	.510**	.753**	.367*	.843**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000	.002	.048	.000		.015	.000	.001	.002	.000	.000	.016	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p7	Pearson Correlation	.119	.353*	.124	.042	.476**	.368*	1	.337*	.298	.236	.250	.207	.358*	.488**
	Sig. (2-tailed)	.446	.020	.429	.790	.001	.015		.027	.052	.127	.106	.183	.018	.001
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p8	Pearson Correlation	.352*	.461**	.456**	.062	.434**	.647**	.337*	1	.522**	.629**	.206	.646**	.156	.697**
	Sig. (2-tailed)	.021	.002	.002	.691	.004	.000	.027		.000	.000	.185	.000	.319	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p8	Pearson Correlation	.352*	.461**	.456**	.062	.434**	.647**	.337*	1	.522**	.629**	.206	.646**	.156	.697**
	Sig. (2-tailed)	.021	.002	.002	.691	.004	.000	.027		.000	.000	.185	.000	.319	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p9	Pearson Correlation	.430**	.547**	.404**	-.080	.134	.480**	.298	.522**	1	.658**	.052	.420**	.374*	.651**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.007	.609	.393	.001	.052	.000		.000	.739	.005	.013	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p10	Pearson Correlation	.308*	.504**	.511**	-.078	.377*	.467**	.236	.629**	.658**	1	.057	.418**	.187	.651**
	Sig. (2-tailed)	.044	.001	.000	.618	.013	.002	.127	.000	.000		.715	.005	.230	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p11	Pearson Correlation	.374*	.304*	.181	.305*	.451**	.510**	.250	.206	.052	.057	1	.395**	.297	.575**
	Sig. (2-tailed)	.013	.048	.244	.047	.002	.000	.106	.185	.739	.715		.009	.053	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p12	Pearson Correlation	.320*	.262	.542**	.478**	.468**	.753**	.207	.646**	.420**	.418**	.395**	1	.491**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.036	.090	.000	.001	.002	.000	.183	.000	.005	.005	.009		.001	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p13	Pearson Correlation	.211	.152	.153	.470**	.230	.367*	.358*	.156	.374*	.187	.297	.491**	1	.547**
	Sig. (2-tailed)	.174	.331	.327	.001	.138	.016	.018	.319	.013	.230	.053	.001		.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Ytotal	Pearson Correlation	.528**	.664**	.639**	.366*	.639**	.843**	.488**	.697**	.651**	.651**	.575**	.771**	.547**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.016	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

→ Reliability

Scale: ALL VARIABLES

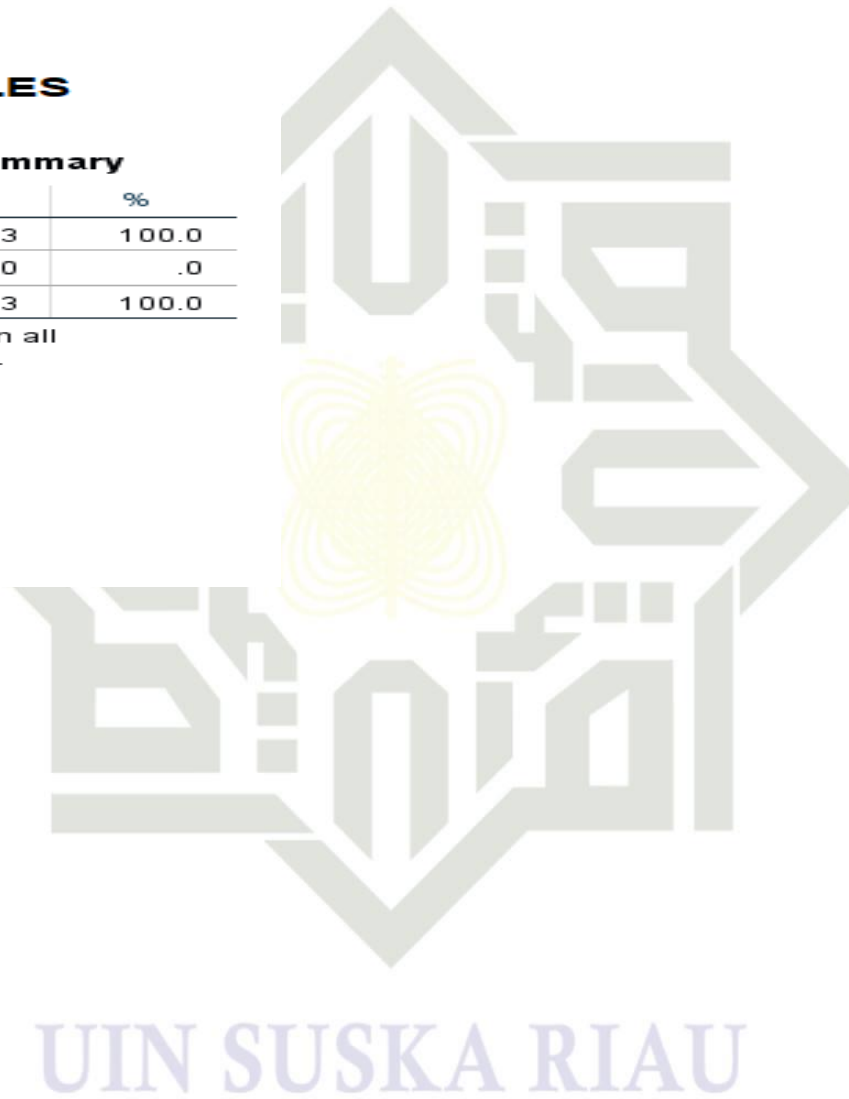
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	14



seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

kritik atau tinjauan
Suska Riau.

LAMPIRAN – 4 REKAPITULASI KUESIONER BOS

Correlations															
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	Ytotal
p1	Pearson Correlation	1	.278	-.100	-.265	.082	.533**	-.002	.416**	.298	.010	-.138	.388*	.143	.370*
	Sig. (2-tailed)		.071	.522	.086	.601	.000	.992	.006	.052	.947	.379	.010	.360	.015
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p2	Pearson Correlation	.278	1	-.094	-.285	.173	.131	.536**	.609**	.503**	.149	-.205	.266	.536**	.461**
	Sig. (2-tailed)	.071		.550	.064	.267	.402	.000	.000	.001	.339	.187	.085	.000	.002
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p3	Pearson Correlation	-.100	-.094	1	.889**	.042	.060	.134	.093	-.176	.376*	.407**	.290	-.377*	.447**
	Sig. (2-tailed)	.522	.550		.000	.788	.704	.392	.553	.258	.013	.007	.059	.013	.003
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p4	Pearson Correlation	-.265	-.285	.889**	1	.139	.014	.064	-.083	-.274	.441**	.593**	.275	-.358*	.389**
	Sig. (2-tailed)	.086	.064	.000		.373	.927	.684	.597	.075	.003	.000	.075	.018	.010
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p5	Pearson Correlation	.082	.173	.042	.139	1	.162	.283	.351*	.301*	.361*	.383*	.329*	.171	.483**
	Sig. (2-tailed)	.601	.267	.788	.373		.299	.066	.021	.050	.017	.011	.031	.273	.001
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p6	Pearson Correlation	.533**	.131	.060	.014	.162	1	-.050	.328*	.366*	.343*	.328*	.493**	.219	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000	.402	.704	.927	.299		.751	.032	.016	.024	.032	.001	.158	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p7	Pearson Correlation	-.002	.536**	.134	.064	.283	-.050	1	.687**	.290	.352*	.086	.310*	.383*	.509**
	Sig. (2-tailed)	.992	.000	.392	.684	.066	.751		.000	.059	.021	.582	.043	.011	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p8	Pearson Correlation	.416**	.609**	.093	-.083	.351*	.328*	.687**	1	.634**	.445**	.100	.589**	.429**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.553	.597	.021	.032	.000		.000	.003	.524	.000	.004	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p9	Pearson Correlation	.298	.503**	-.176	-.274	.301*	.366*	.290	.634**	1	.375*	-.045	.485**	.468**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.052	.001	.258	.075	.050	.016	.059	.000		.013	.775	.001	.002	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p10	Pearson Correlation	.010	.149	.376*	.441**	.361*	.343*	.352*	.445**	.375*	1	.637**	.696**	.370*	.776**
	Sig. (2-tailed)	.947	.339	.013	.003	.017	.024	.021	.003	.013		.000	.000	.015	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p11	Pearson Correlation	-.138	-.205	.407**	.593**	.383*	.328*	.086	.100	-.045	.637**	1	.524**	.094	.554**
	Sig. (2-tailed)	.379	.187	.007	.000	.011	.032	.582	.524	.775	.000		.000	.547	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p12	Pearson Correlation	.388*	.266	.290	.275	.329*	.493**	.310*	.589**	.485**	.696**	.524**	1	.399**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.010	.085	.059	.075	.031	.001	.043	.000	.001	.000	.000		.008	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p13	Pearson Correlation	.143	.536**	-.377*	-.358*	.171	.219	.383*	.429**	.468**	.370*	.094	.399**	1	.420**
	Sig. (2-tailed)	.360	.000	.013	.018	.273	.158	.011	.004	.002	.015	.547	.008		.005
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Ytotal	Pearson Correlation	.370*	.461**	.447**	.389**	.483**	.589**	.509**	.724**	.542**	.776**	.554**	.835**	.420**	1
	Sig. (2-tailed)	.015	.002	.003	.010	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

→ Reliability

[DataSet3]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	14

menyebutkan sumber:
niah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan
dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif

UIN SUSKA RIAU

[illegible]

Cipta Dilindungi Undang-Undang	
Ujiarang mengutip sebagian	ng
Pengutipan hanya untuk k	
Pengutipan tidak merisik	
Ujiarang mengumunkan	
Nama	
Des	20
Etiawaty	19
inir maulana	20
(0)	19
Owseprianti	20
in farni illahi	20
Alexandra	21
anazazka	21
ndi Refendion	21
rfidapion	21
assa	21
corululsa	22
nni haryu	22
Iljuliulanti	22
Agat tuluska	23
rm Jusmida	23
Dika sadura	23
Welm	23
and pradi	24
tifahulohay	22
Eto pasta	23
manza	21
alalan yusti	23
usudi	26
yan samara	20
Unn khaira	20
ula hendri	19
A mulia	20
Mudawati	20
ahmad rad	20
triani sapu	20
Sulastri	20
Gilila lestari	20
epi pratama	20
Rafriani	20
Liliyandri	19
nni setiawan	19
syn anantas	22
Tika apriani	20
Sasmita ashari	20
Sania abdi	20
Pandi yandi	20
fidi syafu	20
Nama	
Usia	

LAMPIRAN – 4 REKAPITULASI KUESIONER BOS

		Correlations													
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	Ytotal
p1	Pearson Correlation	1	.392**	-.047	.125	.368*	.381*	.170	.326*	.369*	.039	.130	.380*	.278	.445**
	Sig. (2-tailed)		.009	.766	.423	.015	.012	.275	.033	.015	.802	.405	.012	.071	.003
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p2	Pearson Correlation	.392**	1	-.135	-.089	.207	.282	.420**	.423**	.564**	.306*	-.182	.229	.525**	.432**
	Sig. (2-tailed)	.009		.388	.569	.184	.067	.005	.005	.000	.046	.244	.140	.000	.004
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p3	Pearson Correlation	-.047	-.135	1	.815**	.312*	.266	.169	.223	-.120	.302*	.480**	.308*	-.314*	.478**
	Sig. (2-tailed)	.766	.388		.000	.042	.085	.277	.151	.444	.049	.001	.045	.040	.001
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p4	Pearson Correlation	.125	-.089	.815**	1	.492**	.398**	.337*	.386*	.091	.453**	.666**	.505**	-.156	.680**
	Sig. (2-tailed)	.423	.569	.000		.001	.008	.027	.011	.562	.002	.000	.001	.317	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p5	Pearson Correlation	.368*	.207	.312*	.492**	1	.602**	.413**	.625**	.380*	.384*	.556**	.683**	.315*	.759**
	Sig. (2-tailed)	.015	.184	.042	.001		.000	.006	.000	.012	.011	.000	.000	.040	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p6	Pearson Correlation	.381*	.282	.266	.398**	.602**	1	.243	.558**	.526**	.405**	.445**	.656**	.289	.733**
	Sig. (2-tailed)	.012	.067	.085	.008	.000		.117	.000	.000	.007	.003	.000	.061	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p7	Pearson Correlation	.170	.420**	.169	.337*	.413**	.243	1	.551**	.415**	.515**	.183	.344*	.271	.592**
	Sig. (2-tailed)	.275	.005	.277	.027	.006	.117		.000	.006	.000	.240	.024	.079	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p8	Pearson Correlation	.326*	.423**	.223	.386*	.625**	.558**	.551**	1	.587**	.600**	.397**	.775**	.503**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.033	.005	.151	.011	.000	.000	.000		.000	.000	.008	.000	.001	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p9	Pearson Correlation	.369*	.564**	-.120	.091	.380*	.526**	.415**	.587**	1	.511**	.138	.527**	.524**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.444	.562	.012	.000	.006	.000		.000	.379	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p10	Pearson Correlation	.039	.306*	.302*	.453**	.384*	.405**	.515**	.600**	.511**	1	.509**	.525**	.467**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.802	.046	.049	.002	.011	.007	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p11	Pearson Correlation	.130	-.182	.480**	.666**	.556**	.445**	.183	.397**	.138	.509**	1	.636**	.135	.649**
	Sig. (2-tailed)	.405	.244	.001	.000	.000	.003	.240	.008	.379	.000		.000	.389	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p12	Pearson Correlation	.380*	.229	.308*	.505**	.683**	.656**	.344*	.775**	.527**	.525**	.636**	1	.510**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.012	.140	.045	.001	.000	.000	.024	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
p13	Pearson Correlation	.278	.525**	-.314*	-.156	.315*	.289	.271	.503**	.524**	.467**	.135	.510**	1	.461**
	Sig. (2-tailed)	.071	.000	.040	.317	.040	.061	.079	.001	.000	.002	.389	.000		.002
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Ytotal	Pearson Correlation	.445**	.432**	.478**	.680**	.759**	.733**	.592**	.807**	.627**	.731**	.649**	.839**	.461**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

→ Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	14



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Defri Oktapianus Penulis dilahirkan di Sumpu pada tanggal 18 Oktober 1999 anak dari pasangan ayahanda bernama Syahrin dan ibunda bernama Nurbaini, Penulis merupakan anak ketiga dari 3 (tiga) bersaudara. Adapaun perjalanan penulis dalam jenjang menuntut Ilmu Pengetahuan, penulis telah mengikuti pendidikan formal sebagai berikut :

Memasuki Sekolah Dasar Negeri 008 Sumpu, dan Menyelesaikan Pendidikan SD Pada Tahun 2011

Memasuki Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Hulu Kuantan dan Menyelesaikan Pendidikan SMP Pada Tahun 2014

Memasuki Sekolah Menengah Atas Negeri 1Teluk Kuantan, dan Menyelesaikan Pendidikan SMA Pada Tahun 2017

Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Teknik Industri.

Nomor Handpone 0823-6463-1312

E-Mail defryoctober10@gmail.com

UIN SUSKA RIAU